

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



Diplomová práce

Bc. Simona Rychnovská

**Strategie zvládání stresu ve vztahu k emoční inteligenci u
vězeňských dozorců**

**Stress coping strategies in relation to emotional intelligence by prison
guards**

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Markéta Niederlová, Ph.D.

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce PhDr. Markétě Niederlové, Ph.D. za vstřícné vedení, ochotný přístup, odborné rady a připomínky. Dále děkuji Mgr. Marku Vrankovi za jeho ochotu a pomoc při zpracování empirické části diplomové práce. Také bych chtěla poděkovat Mgr. Kristině Sarisové za pomoc a podporu při vypracování diplomové práce.

Dále děkuji mým rodičům, kteří mě podporovali v průběhu celého studia.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 3. 12. 2015

.....

Simona Rychnovská

Abstrakt:

Diplomová práce se zabývá pojetím stresu a emoční inteligence. Nejprve je pojednáno o významných teoriích stresu, copingových strategiích a odolnosti. Dále jsou předkládány a podrobněji popsány metody zjišťování strategií zvládání stresu. V další kapitole je popsán syndrom vyhoření a příčiny jeho vzniku. Kapitola emoční inteligence se zabývá teoretickými vstupy této problematiky a stejně jako u stresu jsou i v této kapitole předloženy metody zjišťující emoční inteligenci. Poslední kapitola je zaměřena na osobnost vězeňského dozorce a kvalifikační požadavky na tuto profesi.

Empirická část se věnuje výzkumu emoční inteligence a strategií zvládání stresu u vězeňských dozorců. Následně jsou zhodnoceny výstupy, kvantitativně zpracovány výsledky těchto dvou proměnných a korelaci mezi nimi.

Klíčová slova:

Emoční inteligence, copingové strategie, vězeňští dozorcí, burnout syndrom

Abstrakt:

The thesis deals with the concept of stress and emotional intelligence. First, it discusses the major theories of stress, coping strategies and resilience. Furthermore, they are presented and described in more detail methods for identifying coping strategies. The next chapter describes the burnout syndrome and its causes. Chapter emotional intelligence deals with theoretical inputs of these issues and, as with stress are also presented in this chapter methods of detecting emotional intelligence. The last chapter focuses on the personality of the prison warden and qualification requirements for the profession.

The empirical part deals with the research of emotional intelligence and coping strategies among prison guards. Subsequently outputs are evaluated quantitatively processed results of these two variables and the correlation between them.

Keywords:

Emotional intelligence, coping strategies, prison guards, burnout syndrome

Obsah

Seznam použitých zkratk:	9
Úvod	10
TEORETICKÁ ČÁST	12
1. STRES	12
1.1 Definice stresu	12
1.2 Typy náročných situací	14
1.3 Zdroje zvládání stresu	14
1.3.1 Obranné mechanismy	14
1.3.2 Vnitřní a vnější zdroje	15
1.3.3 Coping	17
1.4 Odolnost v souvislosti se zvládáním stresu	19
1.4.1 Způsoby zjišťování psychické odolnosti	21
1.5 Metody zjišťování strategií zvládání stresu	22
1.5.1 Dotazník copingových strategií (COPE)	22
1.5.2 Dotazník zvládání - Ways of Coping Questionnaire (WCQ)	23
1.5.3 Multidimenzionální dotazník – Coping Inventory for Stressful Situations (CISS)	23
1.5.4 Dotazník Strategie zvládání stresu (SVF 78)	23
2. SYNDROM VYHOŘENÍ (BURNOUT SYNDROM)	25
2.1 Obecné rizikové faktory	25
2.2 Osobnostní rizikové faktory	28
2.2.1 Vnitřní motivátory	28
2.2.2 Nízká odolnost	29
2.3 Příznaky burnout syndromu	30
3. EMOČNÍ INTELIGENCE	33
3.1 Anatomie emočního prožívání	33

3.2	Definice emoční inteligence.....	34
3.3	Modely emoční inteligence	36
3.3.1	Model Saloveye a Mayera	37
3.3.2	Bar- Onův smíšený model	38
3.3.3	Konceptuální přístupy.....	39
3.4	Vztah emoční inteligence, sociální inteligence a IQ.....	39
3.5	Měření emoční inteligence	40
3.6	Měření rysové EI.....	41
3.6.1	Trait Meta-Mood Scale (TMMS; Salovey& kol., 1995)	41
3.6.2	BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i; Bar-On, 1997).....	42
3.6.3	Schutte Emotional Intelligence Scale (SEIS; Schutte a kol., 1998)	42
3.6.4	Emotional Competence Inventory (ECI; Boyatzis a kol., 1999)	42
3.6.5	Dulewicz & Higgs Emotional Intelligence Questionnaire (DHEIQ; Dulewicz & Higgs, 2001).....	43
3.6.6	Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue; Petrides a kol., 2003)	43
3.6.7	Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP; Jordan a kol., 2002)	43
3.6.8	Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS; Wong & Law, 2002)	43
3.7	Měření EI jako schopnosti	45
4.	Výzkumy.....	47
5.	Profese vězeňského dozorce	50
5.1	Podmínky přijetí vězeňského dozorce	50
5.2	Náplň práce vězeňského dozorce	50
5.3	Osobnostní charakteristiky vězeňského dozorce	51
	EMPIRICKÁ ČÁST	53
6.	Výzkumný problém a výzkumné cíle	53
6.1	Hypotézy	54
7.	Výzkumné metody.....	56

8.	Sběr dat	59
9.	Charakteristiky výzkumného vzorku	60
10.	Zpracování dat	63
10.1	Výsledky	63
10.1.1	Výsledky dotazníku SEIS	63
10.1.2	Výsledky dotazníku SVF 78	65
10.1.3	Výsledky dotazníku SVF 78 a SEIS	67
11.	Diskuse.....	70
	Závěr	78
	Seznam použité literatury	80
	Přílohy 1 - Dotazníky.....	86
	Přílohy 2 - Tabulky	93

Seznam použitých zkratk:

EI – emoční inteligence

SI – sociální inteligence

IQ – inteligenční kvocient

SEIS – dotazník „Emoční inteligence“

SVF 78 – dotazník „Strategie zvládání stresu“

MSCEIT – dotazník „Emoční inteligence“

LOC – Locus of Control (místo kontroly)

SOC – Sense of coherence

SZS – strategie zvládání stresu

Úvod

Téma stresu a zátěžových situací je dnes často diskutované. Se stresem se lidé setkávají více, než tomu bylo dřív. Zažívají náročné situace v práci, kde jsou často pod tlakem, nadřízení na ně mají vyšší nároky a celkově je od nich očekáván především vysoký výkon. Stres však není jen záležitostí spojenou s prací, ale také s osobním životem. Proto se každý člověk musí naučit vlastní copingové strategie, které mu pomáhají zátěžové situace zvládat.

Profese vězeňského dozorce je z hlediska stresu velmi náročná. Dozorci pracují s lidmi, kteří jsou často nepřizpůsobiví, agresivní a provokativní. Zároveň mají velkou míru odpovědnosti, jsou na ně kladeny vysoké nároky a musí se podřizovat autoritě. Právě z toho důvodu se se stresovými situacemi setkávají častěji než lidé pracující v jiných profesích. Vzhledem k náročnosti jejich práce si proto museli vytvořit nějaký svůj styl vyrovnávání se. Copingové strategie se vytváří postupnými kroky, kdy se zjišťuje, jaká metoda funguje. Na základě těchto zkušeností si každý člověk najde svoje vlastní způsoby zvládání stresu, které mu pomáhají. Považuji za nezbytné zjistit, jaký styl copingových strategií vězeňští dozorci používají nejčastěji a který nejméně. Zároveň je důležité popsat, který styl je konstruktivní a efektivní a který v reálných situacích nefunguje nebo je kontraproduktivní.

S tématem zvládání stresu velmi úzce souvisí i téma emoční inteligence. Je velmi důležité rozumět svým emocím, ale také emocím druhých lidí. Zjistit příčinu vzniku konkrétní emoce, zachytit emocionální projevy, umět je popsat. Ale nejen to, také je důležité umět s těmito pocity dále pracovat. Ať už se jedná o odstranění nebo zmírnění příčiny emocí, nebo o samotnou práci s emocemi a snížení dopadu na psychickou pohodu (Slaměník, 2011). Emoční inteligence je zkrátka téma, které mě velmi zajímá, a to z důvodu praktického využití nejen v pracovním životě. Na základě zjištění příčin vzniku emocí a jejich následnou regulaci se může jedinec neustále zdokonalovat. Vnímám to jako nekonečný sebezvoj a sebezdokonalování.

Téma diplomové práce bylo zvoleno v tomto znění z důvodu možné vzájemné souvislosti. Umět pracovat s vlastními emocemi, rozpoznávat je u druhých, regulovat je a pomáhat motivovat druhé, je jedna důležitá charakteristika. Ovšem na základě těchto znalostí, schopností a zkušeností se dá také postavit lepší a konstruktivnější práce se stresem. Pokud se jedinec naučí využívat své schopnosti týkající se emoční inteligence, může být úspěšnější při zvládání náročných situací. Tyto situace totiž nutně potřebují porozumění emocím, jejich

ovládání a následný odpočinek. Proto se diplomová práce zabývá vzájemným vztahem těchto dvou proměnných, a to právě u profese vězeňského dozorce.

Diplomová práce je tradičně rozdělena do dvou částí. První část je věnována teoretickým přístupům a je předložena základní literatura týkající se tématu. V první kapitole se nejprve porovnávají teorie související se stresem. Jsou vybrány pouze nejdůležitější a nejznámější koncepty vzhledem k zaměření diplomové práce. Dále se pojednává o odolnosti, popisu copingových strategií a představení nepoužívanějších metod v oblasti zvládání zátěžových situací.

Druhá kapitola je věnována syndromu vyhoření. Jsou popsány nejprve obecné rizikové faktory a následně osobnostní rizikové faktory, které mohou burnout syndrom vyvolat. Také jsou představeny příznaky, pomocí kterých se syndrom vyhoření dá rozpoznat od deprese, případně frustrace.

Třetí kapitola se zabývá stěžejním tématem – emoční inteligencí. Stejně jako v kapitole o stresu i v této kapitole se nejprve pojednává o teoretických přístupech a uvedení do kontextu dalších charakteristik jedince. Dále jsou předloženy hlavní modely EI a jejich popis. V poslední části kapitoly jsou uvedeny možnosti měření EI a tabulkový přehled autorů, názvů metod a dimenzí, které měří.

Další kapitola je zaměřena na relevantní výzkumy v této oblasti. Poslední kapitola se věnuje osobnosti vězeňského dozorce, kvalifikačním požadavkům na tuto profesi a jejich náplní práce.

Empirická část je zaměřena na kvantitativní výzkum týkající se strategií zvládání stresu a emoční inteligencí.

Nejprve jsou popsány charakteristiky výzkumného vzorku a jsou znázorněny pomocí grafů a tabulek. Dále jsou popsány použité metody při výzkumu - dotazník Strategií zvládání stresu SVF 78 a dotazník emoční inteligence SEIS a je zdůvodněn výběr těchto konkrétních metod.

V kapitole zaměřené na výsledky jsou předloženy nejprve výsledky dotazníku SEIS a poté dotazníku SVF 78. V poslední části této kapitoly jsou uvedené proměnné dány do korelace a je popsána vzájemná souvislost.

V závěru práce je diskutován provedený výzkum, jsou uvedeny jeho limity a porovnány výsledky s výsledky ostatních výzkumů.

TEORETICKÁ ČÁST

1. STRES

Téma stresu je v dnešní době čím dál častější a komplikovanější systém, který ztěžuje život velkému množství lidí. Proto je důležité zmínit se o teoriích stresu, jejichž výčet však nebude úplný ani zcela reprezentativní. Vybrané teorie budou vybrány s ohledem na téma diplomové práce. Zároveň je tato kapitola v diplomové práci nezbytná vzhledem k tématu a komplexnímu zařazení do problematiky zvládání stresu a volbě copingových strategií u vězeňských dozorců.

1.1 Definice stresu

Z psychologického hlediska je možné, že stres vznikne na základě interpretace situace a vyhodnocení míry ohrožení jedince. Interpretace situace může být neobjektivní, chybně vyhodnocená a může mít anticipační charakter (Paulík, 2010). Tématem zvládání se zabýval již Cannon, který sledoval fyziologické změny v organismu při prožívání zátěžové situace. Jeho zásadní poznatek byl ten, že v situaci ohrožení dochází k mobilizaci organismu a zvyšuje se činnost sympatického nervového systému, čímž dochází k mobilizaci celého organismu. Tím vznikají dvě možnosti reakcí, a to útěk a útok. Útěk se vyznačuje tím, že se jedinec snaží jakýmkoli způsobem uniknout ze situace vyvolávající stres, zatímco útokem se jedinec snaží situaci postavit a vyrovnat se s ní (Kliment, 2014).

Na Cannona navázal Selye, který vymezuje stres jako výsledek interakce mezi specifickou silou působící na člověka a schopností jedince tomuto tlaku čelit (1966). Specifickou silou se myslí stresor, jakožto podnět schopný vyvolat stresovou reakci. Stresory mohou být buď vnitřní (nemoc, únava, bolest atd.) nebo vnější (hluk, nadměrná očekávání od druhých, nevhodné pracovní podmínky atd.). Při studiu zátěžových situací se Selye zaměřil na funkci nadledvinek a produkci stresových hormonů. Zjistil, že při jakékoli zátěži se objevuje stále stejný soubor změn fyziologických funkcí a nazval tuto odpověď organismu jako adaptační syndrom (general adaptation syndrom-GAS). Popsal u něj tři fáze:

- 1) Poplachová fáze – mobilizace obranných možností organismu, příprava na reakci útok či útěk, aktivace sympatického nervového systému

- 2) Rezistence – boj organismu se stresorem, při dlouhodobém trvání se objevují příznaky označující se jako nemoci adaptace
- 3) Vyčerpání – aktivace parasympatického nervového systému, organismus se hroutí a mohou se objevit příznaky deprese

Selye rozlišuje mezi zdraví prospěšnou aktivací (eustres) a zdraví škodlivou trvalejší zátěží (distres). Při distresu dochází v organismu k narušení rovnováhy a mohou vznikat psychické a somatické problémy (Baštecká, 2001).

Dalším důležitým autorem teorie stresu byl R. S. Lazarus. Jeho zaměření se týkalo především kognitivní stránky psychické zátěže. Způsob zvládání stresové situace záleží na tom, jak ji jedinec vnímá. Na základě svého pozorování zformuloval společně s Folkmanovou (1984) transakční definici stresu založenou na interakci mezi prostředím a jedincem. Tato interakce má při vyrovnávání se se stresem podle Lazaruse a Folkmanové tři etapy:

- 1) **Primární zhodnocení** – posouzení, zda je daná situace pro jedince nějakým způsobem ohrožující
- 2) **Sekundární zhodnocení** – možnosti zvládání zátěžové situace
- 3) **Přehodnocení** – změna posouzení situace na základě nových informací (Výrost & Slaměník, 2001).

Je však nutné rozlišovat mezi zátěží a stresem. Kebza (2011) definoval zátěž jako situaci, která je náročná pro jedince, ale má k nim dostatečné množství zdrojů. Stresová situace se pak liší od zátěže právě nedostatkem zdrojů (Kliment, 2014). Proto se rozlišuje adaptace jako reakce na zátěž, kdy existuje dostatek zdrojů a zná se jakýsi návod, jak se se zátěží vyrovnat. Na druhé straně je zvládání stresu, které popisuje reakci vyvolanou stresorem, kdy se řeší problémy, k jejichž řešení není dostatek informací a dovedností (Křivohlavý, 1994). Zvládání stresu, neboli coping, popisuje Lazarus jako aktivity, reakce či odpovědi jedince vedoucí ke snížení působící hrozby ve vztahu k jedinci. Jedná se o kognitivní a behaviorální úsilí zaměřené na regulaci vnějších a vnitřních požadavků zatěžujících psychiku jedince (1966). Je proto důležité si uvědomit, že copingové strategie probíhají jak na kognitivní, tak i behaviorální a emocionální rovině.

1.2 Typy náročných situací

Každý jedinec považuje za zátěžovou jinou situaci. Paulík (2010) proto vytvořil seznam těch nejčastějších. Patří do nich problém, frustrace, deprivace, konflikty, nemoc, bolest, utrpení a krize. Vzhledem k tématu diplomové práce je vhodné se blíže podívat na frustraci a konflikty.

Nakonečný rozděluje typy frustrací podle jejich vzniku, a to na endogenní (vznikají vnitřní překážkou, naším postojem či bariérami) a exogenní (vznikají vnější překážkou, která nám brání dosáhnout cíle) (1997). Častým typem reakce na frustraci je agrese, a to buď extrapunitivní (zaměřená na své okolí) nebo intrapunitivní (zaměřená na sebe) (Paulík, 2010). Právě agrese se může jako typ reakce objevit u vzorku v empirické části diplomové práce.

Dalším typem náročné situace jsou konflikty. Paulík vnímá konflikty jako základ pro jakýkoli vývoj. Základem je vnímání konfliktů jako možnosti pro růst, naučení se nových způsobů řešení a přehodnocení postojů a hodnot. Obecně se rozdělují konflikty na interpersonální (vznikající mezi dvěma a více jedinci) a intrapersonální (střet dvou alternativ v nitru jedince) (2010).

1.3 Zdroje zvládání stresu

Vzhledem k množství stresových situací, které denně zažíváme, je potřeba si uvědomit, kde se bere síla, motivace, zdroj k tomu, aby se se stresem dokázali lidé vyrovnat. Mezi základní a nejpoužívanější možnosti patří obranné mechanismy, vnitřní a vnější zdroje a coping.

1.3.1 Obranné mechanismy

Obranné mechanismy představují adaptaci na subjektivně nepříjemné obrazy skutečnosti a sebe, čímž pomáhají jedinci udržet si zdravé sebehodnocení a zmírňovat úzkost (Freudová, 2006). Základem obranných mechanismů je změna hodnocení a prožívání vnímané reality, čímž se blíže zabýval Sigmund Freud a později jeho dcera Anna Freudová. Paulík (2010) považuje za základní obranné mechanismy používané při obraně sebejistoty a pocitu bezpečí vytěsnění a potlačení. Vytěsnění je nevědomé odstranění nepříjemných nebo nepřijatelných myšlenek, postojů a vzpomínek z vědomí. Potlačení představuje vědomé opouštění od aktivity

nebo její přesunutí na později. Oba obranné mechanismy však nadále ovlivňují jedincovo chování a jednání.

1.3.2 Vnitřní a vnější zdroje

Zdroje jsou nezbytně důležité pro jejich podpůrnou roli, množství a kvalita určuje efektivnost vypořádat se s podobnými typy situací (Kliment, 2014). Stejně jako jsou stresory rozdělovány na vnitřní a vnější, můžeme i zdroje rozlišit na vnitřní a vnější.

Vnější zdroje

Jedná se o zdroje vyskytující se v jedincově okolí. Za vnější zdroj se může považovat především sociální opora ze strany druhých osob. Sociální opora je dle Gottlieba specifický druh sociální interakce zvyšující kompetence jedince, pocity sounáležitosti, sebehodnocení a vnímané možnosti zvládnání stresu prostřednictvím výměny fyzických nebo psychosociálních zdrojů (2000).

Lze odlišit dvě podoby sociální opory, a to faktickou a očekávanou. Faktická sociální opora vznikla v době nouze jedince, kdy mu okolí pomohlo různými dostupnými prostředky překonat těžké období a vytvářelo pro něj oporu a jistotu. Očekávaná sociální opora je subjektivně vnímaná možnost pomoci od blízkých, přátel a rodiny v době možné nouze. Jako taková má mnohem důležitější dopad než faktická sociální opora (Norris & Kaniasty, 1996).

V rámci sociální opory se může rozdělit několik typů této pomoci při stresových situacích. Prvním typem je materiální opora, již může představovat finanční pomoc, poskytnutí stravy, přístřeší či dopravu. Takováto pomoc může pomoci jedinci především při materiální nouzi, kdy se ocitne v životně těžké situaci a nemá vlastní prostředky k přežití nebo zlepšení životních podmínek. Další typ je emocionální opora, kdy je jedinci poskytnuta empatie, porozumění, zlepšování nálady, dávání naděje v lepší budoucnost a celkový pocit, že na daný problém či situaci není sám. Opora sebehodnocení posiluje jedincovo sebevědomí a uvědomění si vlastní hodnoty, práci na realistickém sebepojetí a posílení důvěry ve vlastní schopnosti. Nezbytnou složkou je také informační opora, která je jedinci poskytována prostřednictvím komunikačního procesu, kdy se dozvídá informace vztahující se ke stresové situaci. Tyto informace by mu měly pomoci se v problému lépe zorientovat, nabídnout možnosti dalšího postupu a rozhodnout se pro co nejvhodnější řešení. Posledním typem sociální opory je opora sociální sítě, kdy je jedincovi předvedeno, že není první, kdo se

s tímto typem situace setkal a že existuje spousta dalších lidí majících zkušenosti s jeho problémem. Dále zdůrazňuje, že na danou problematiku není sám, ale má kolem sebe blízké, přátele, rodinu a další známé, kteří mu mohou pomoci a být mu oporou, čímž se dále může rozšiřovat sociální síť o známosti blízkých lidí (Schaefer, Coyne & Lazarus, 1981).

Vnitřní zdroje

Vnitřní zdroje jsou tvořeny dílčími osobnostními charakteristikami, které jako takové tvoří komplex. Jejich přítomnost zvyšuje psychickou odolnost jedince, jejich nepřítomnost naopak zvyšuje pravděpodobnost zabřednutí do stresové situace, která bude jedince více ovlivňovat v běžných situacích a bude mít problém se ze stresu vymanit (Kliment, 2014).

Jako první vnitřní zdroj popsal Kliment (2014) optimismus. Ten můžeme charakterizovat jako kladné hodnocení světa a víru v lepší budoucnost. Lidé, kteří se nachází na škále optimismus-pesimismus blíže k pólu optimismu, očekávají, že průběh aktivit, situací a životních událostí bude mít pozitivní dopad na sebesystém i jejich okolí (Nakonečný, 2009). Pozitivní očekávání mají i ohledně situací, které nemohou přímo ovlivnit, což má prokazatelně lepší dopad na jejich psychické, somatické i sociální fungování (Kliment, 2014).

Další důležitou částí osobnostní charakteristiky je místo kontroly. S pojmem Locus of control (LOC) přišel Rotter ve své publikaci v roce 1966, kdy podle této teorie rozdělil dva typy lidí – internalisty a externalisty. Podstatou je skutečnost, zda příčiny svého jednání lokalizuje jedinec do svého okolí nebo do sebe. *Internalisté* přisuzují příčiny úspěchů, neúspěchů i událostí, na kterých se podílí, sami sobě, svému úsilí, schopnostem a vytrvalosti. Věří tomu, že mohou ovlivnit své plány, průběh situací i výsledky jednotlivých aktivit. *Externalisté* mají přesně opačný postoj. Při průběhu nejrůznějších událostí zaujímají pasivní roli, myslí si, že nemohou situace kolem nich ovlivnit. Vše, co se jim děje, vnímají jako souhru náhod. Necítí se být zodpovědní, ať už to má pozitivní či negativní následky (Rotter, 1966).

Teorie Antonovského „sense of coherence“ (SOC) zasahuje do kognitivistického pojetí světa jako smysluplného celku, čímž se zařazuje do logoterapeutického přístupu. Stejně jako u optimismu, i tento smysl pro soudržnost můžeme získat na pomyslné škále, kdy psychicky odolnější vůči stresu celkově budou lidé pohybující se blíže pólu smyslu pro soudržnost. SOC je tvořena třemi dimenzemi – srozumitelnost, smysluplnost a zvládnutelnost. *Srozumitelnost* tvoří kognitivní rovinu SOC, kdy jedinec s vysokou mírou vnímá svět jako celek logicky do sebe zapadajících částí. Je pro něj čitelný a předvídatelný a jeho fungování tvoří jakýsi řád.

Smysluplnost představuje emocionální rovinu. Jedinec s vysokým skóre smysluplnosti přijímá obtížné situace jako výzvy, kterým se chce postavit, příležitosti, díky kterým je schopný seberůstu a které mu mohou dopomoci k seberealizaci. Naopak jedinec s nízkým skóre vnímá tyto situace jako překážky a raději volí sociální izolaci. Poslední dimenze- *zvládnutelnost*- tvoří konativní složku SOC. Tato složka představuje motivační a volní úsilí, čímž se stává nejdůležitější částí této teorie. Na základě přesvědčení, jestli danou situaci jedinec zvládne či ne, myšlenek ohledně dostatečné kompetentnosti s vypořádáním se s problémy, je buď možné či nemožné stresovou situaci zvládnout (Antonovsky, 1987).

1.3.3 Coping

Podkapitola copingu je zařazena do teoretické části z důvodu souvislosti se zvládáním stresu. Coping je jedna z hlavních složek podílejících se na řešení zátěžových situací, jedinec většinou ví, jaké copingové strategie používá, ale často si je ani neuvědomuje. Fungují tedy většinou automaticky. Vězeňští dozorcí při své práci musí používat různé copingové strategie, které jim pomáhají se lépe a konstruktivně vyrovnat s náročnými situacemi, a proto je důležité se o copingu a copingových strategiích zde alespoň zmínit v rámci kapitoly zaměřené na stres.

Křivohlavý (1994) definuje coping jako aktivní a vědomý způsob zvládání stresu, čímž ho odděluje od adaptace, která je zaměřena na zvládání zátěže. Coping se obecně uplatňuje v situacích, kdy je zátěž nadměrná a jedinec se s ní musí aktivněji vyrovnávat. „*Copingová reakce je přirozenou a vědomou odpovědí individua s cílem zamezit (zabránit), eliminovat (postupně snižovat či zmírnit) dopady požadavků typu stresoru na jedince nebo vytvořit, doplnit, posílit zdroje jedince daný typ požadavků efektivně zvládat.*“ (Kliment, 2014, str. 21). Dále Kliment zmiňuje, že zvládací reakce může být zaměřena buď přímo proti stresoru anebo k vytvoření či aktivaci vnitřních zdrojů, přičemž cílem copingu je zachování integrity psychiky jedince a sociálního prostoru (2014).

Paulík definuje copingové strategie jako relativně neměnné vzorce chování a prožívání v nejrozličnějších stresových situacích (2010). Copingové strategie se rozdělují do tří přístupů – dispoziční, situační a interakční. Dispoziční přístup předpokládá jako podklad takové osobnostní rysy a vlastnosti, které představují stabilní a typické zvládací odpovědi pro každého jedince v různých situacích (Kliment, 2014). Situační přístup vychází z předpokladu,

že zvládací styly jsou závislé na situaci, ve které se jedinec právě nachází. Interakční přístup od sebe neodděluje danou situaci osobnost jedince, ale naopak počítá s mnoha intervenujícími proměnnými, které určují, jakou copingovou strategii jedinec použije v určité stresové situaci (Kliment, 2014).

Copingové strategie

V rámci copingu se rozděluje několik tříd zvládacích odpovědí – zvládání zaměřené na problém, zvládání zaměřené na emoce, kognitivní a behaviorální zvládání. Tyto úrovně se navzájem mohou prolínat, a tím se konkrétní zvládací odpověď může odvíjet od volby jednotlivých úrovní (Kliment, 2014).

Zvládání zaměřené na problém vychází z výše zmíněného konceptu Cannona a odpovídá útoku, tedy snaze postavit se problému a snažit se ho vyřešit. Své aktivity jedinec zaměřuje směrem k situaci, problému, který nastal. Snaží se odstranit nebo alespoň zmírnit problémovou situaci, čímž redukuje negativní dopady na jeho psychiku a odstraňuje vzniklé napětí. Tyto strategie však mohou být také zaměřené dovnitř a v důsledku způsobit změnu aspirační úrovně, nalezení alternativních způsobů uspokojení nebo osvojení si nových dovedností. Podle longitudinálních studií jedinec používající strategie zaměřené na problém zažívá kratší období deprese než jedinec využívající jiný typ strategie (Atkinson, 2003).

Podstatou *zvládání zaměřeného na emoce* je snaha snížit emoční napětí a regulace emocí. Tento typ zvládání má vliv na odpovědi na danou stresovou situaci z hlediska prožívání (Lazarus, 2006). Vzhledem k tomu, že některé situace jsou neovlivnitelné, způsobují v člověku negativní emoce (Machač, Macháčová & Hoskovec, 1988). Jedinci se proto chtějí pomocí strategií zaměřených na emoce těchto negativních pocitů zbavit. Je ovšem důležité naučit se používat tyto strategie pro další osobnostní rozvoj. Někteří autoři rozdělují strategie zaměřené na emoce na kognitivní a behaviorální typ.

Behaviorální strategie představuje aktivity pozorovatelné ostatními lidmi (Kliment, 2014). Jedná se o prostředky vedoucí ke zmírnění naléhavosti problému (relaxace, meditace, vybíjení vzteku, vyhledávání sociální opory atd.) (Mayerová, 1997). *Kognitivní strategie* vychází z předpokladu, že se jedinec snaží mentálně přehodnotit situaci a vytěžit z ní pozitivní zkušenost do budoucna. Jedinec dočasně odsune problém a sníží jeho význam (Kliment, 2014).

1.4 Odolnost v souvislosti se zvládáním stresu

Stejně tak jako coping, také odolnost představuje důležitý faktor vyrovnávání se se stresem. Pokud má jedinec silnou schopnost resilience, bude se lépe vyrovnávat se zátěžovými situacemi. Proto je důležité zařadit toto téma do kapitoly týkající se stresu, jelikož právě u vězeňských dozorců je odolnost (vnímaná jako schopnost) nepostradatelná při jejich práci. Vzhledem k tomu, s jakými se denně setkávají situacemi, v jakých pracovních podmínkách pracují, vzhledem k jejich práci s lidmi, a ještě k tomu s velmi specifickou a problémovou skupinou lidí, by měli tito zaměstnanci vykazovat poměrně vysokou schopnost odolnosti, dokonce vyšší než jiné profese (např. někdo, kdo pracuje v kanceláři a nepříjde do styku s lidmi).

Mikšík označuje odolnost jako klíčovou komponentu jádra osobnosti, jedná se o dispoziční kapacitně adaptační substrukturu osobnosti, která dává jedinci možnost zvládat náročné situace a požadavky a nepodléhat rušivým vlivům (2002). Čím vyšší má jedinec odolnost, tím vyšší je i možnost vyrovnat se se zátěžovými situacemi lépe a bez výraznějších psychických změn. Odolnější člověk má ve srovnání s méně odolným jedincem spokojenější život, méně stresující, má méně konfliktů v mezilidských vztazích, je zdravější a může být také výkonnější (Hladký, 1993). Odolnost pomáhá člověku efektivněji řešit nastalé problémy bez větší újmy na adaptačních mechanismech člověka a zároveň také určuje subjektivní míru zátěže. Je však důležité rozlišit odolnost jako dlouhodobou dispoziční charakteristiku (jakousi schopnost adaptovat se) a odolnost jako aktuální úroveň adaptace na momentální zátěž, která se odvíjí od aktuálního krátkodobého psychosomatického stavu člověka. Oba případy určují reakci a chování jedince v konkrétní zátěžové situaci a zároveň jsou podmínkami pro příští adaptaci (Paulík, 2010).

Křivohlavý definuje odolnost jako jakousi pružnost, houževnatost, elasticnost, která jedinci umožňuje bojovat a hledat způsoby řešení konkrétních situací. Zároveň používá slovo resilience jako synonymum pro odolnost (2001). S odolností neboli resiliencí také souvisí určité kompetence. Ta se může buď týkat osobnostních dispozic, nebo aktivit, které souvisí s jedincovou profesí (rychlost, přesnost, oprávnění atd.). Kompetencí související s vyšší odolností je celá řada a jejich princip funguje na znalosti co nejvíce informací o dané práci a následné porovnání se schopnostmi jedince a jeho způsoby vyrovnávání se (Balaščíková &

Blatný, 2003). Pokud jedinec zjistí, že jeho kompetence jsou nedostačující, otevírá se prostor pro jeho seberozvoj. Proto je důležité poskytnout jedinci prostor pro tento rozvoj a podporovat ho při zlepšování kompetencí (Paulík, 2010).

Odborníci zabývající se resiliencí popisují u člověka následující vlastnosti, které by mu měly pomoci vyrovnat se s různými životními situacemi:

VLASTNOST (SCHOPNOST)	POPIS
Úsudek	Schopnost klást věcné otázky a poskytovat upřímné a pravdivé odpovědi
Nezávislost	Umění vytvoření jasně stanovených hranic mezi sebou a druhými
Vztahy	Hledání, vytváření a udržování plnohodnotných a blízkých vztahů
Kreativita	Schopnost vyjadřovat bolest, utrpení či frustraci různými uměleckými prostředky
Smysl pro humor	Umění brát situace a problémy s humorem a zasmát se sám sobě
Morálka	Schopnost rozlišovat mezi dobrým a zlým, stát si pevně a jasně za svými hodnotami a postoji

Tabulka 1: Vlastnosti resilience (Stock, 2010)

Mezi metody zjišťující komplexní obraz charakterizující jedincovu osobnost patří dotazník Big five. Pětifaktorový model (Big five) od autorů popisuje strukturu osobnosti na základě těchto pěti faktorů:

- 1) Otevřenost vůči zkušenostem (O) – představuje především ochotu přijímat různé postoje a nekonvenční hodnoty, souvisí také s kognitivní inteligencí.
- 2) Svědomitost (C) – zahrnuje především systematickosti, odpovědnost, cílevědomost.
- 3) Extraverze (E) – tato dimenze zahrnuje míru sociability, výřečnosti a otevřenosti. Jádro tohoto faktoru tvoří upřednostňování trávení času sám nebo ve společnosti a míra energie.

- 4) Přívětivost (A) – vyznačuje se empatií, soucitem, interpersonálním chováním a velkorysostí vůči druhým lidem.
- 5) Neuroticismus (N) – obsahuje míru napětí, emocionální stability a úzkosti. Čím vyšší míru těchto vlastností jedinec vykazuje, tím vyšší je u něj míra neuroticismu. (Costa&McCrae, 1992).

Paulík popisuje určitou souvislost a vazbu některých z těchto pěti složek také na odolnost, a to složku neuroticismu, přívětivosti a otevřenosti vůči zkušenostem (2010). Jednotlivé osobnostní faktory Big five se podílejí také na míře emoční inteligence svou sociabilitou (E a A), přemýšlením o vlastním soukromém životě (O), zvládání svých emocí (N) a zaměřením vlastního chování (Schulze & Roberts, 2007).

1.4.1 Způsoby zjišťování psychické odolnosti

OBJEKTIVNÍ POSTUPY

Objektivní metody se zaměřují především na zjištění údajů souvisejících s fungováním organismu (např. rychlost reakce, intenzita odpovědi). Tyto postupy se zjišťují především v laboratorních podmínkách, kde se testuje např. míra odolnosti vůči teplu a chladu, dále působení specifických stresorů jako je tlak vzduchu, vlhkost, osvětlení atd. Na základě působení těchto stresorů se určuje úroveň odolnosti jedince vůči nim, což je doplněno také pozorováním v průběhu vyšetřování (Paulík, 2010).

PSYCHOLOGICKÉ POSTUPY

Metod používaných psychology k posouzení odolnosti vůči stresu je spousta. Nejvyužívanější a nejlépe dostupné je ovšem pozorování a rozhovor. Díky nim je možné zjišťovat reakce a chování jedince v zátěžové situaci, a tím poznávat jeho vzorce a styly. Mezi proměnné, které souvisejí s psychickou odolností, patří sebedůvěra, optimismus, psychická stabilita, spokojenost, well-being apod (Aldwin, 2007).

Ke zjištění neuropsychické stability patří tradičně používané Eysenkovy osobnostní dotazníky založené na škále neuroticismu, psychoticismu a stability. Právě tyto atributy souvisí i s emoční inteligencí, a to například vztahem ke komunikaci, sociálnímu prostředí a míře neuroticismu při řešení konfliktů. Příkladem nástroje ke zjišťování optimismu může být

LOPS (Levy Optimism-Pesimism Scale) od Levyho z roku 1985, složený z jednotlivých tvrzení určujících postoje, na která respondent odpovídá na šestibodové škále Likertova typu. Další metodou související s výzkumem emoční inteligence vychází z pětifaktorového modelu osobnosti, může se použít například inventář NEO-PI-R od autorů Costy a McCraea (1992). Neuroticismus, svědomitost, extraverte, otevřenost vůči zkušenosti a přívětivost jsou charakteristiky, kterými se zabývá i výzkum emoční inteligence.

1.5 Metody zjišťování strategií zvládání stresu

V následujících podkapitolách budou představeny nejčastěji používané metody ke zjišťování copingových strategií. Budou představeny způsoby administrace a popsány jednotlivé škály a zaměření konkrétních dotazníků. Mezi nejvyužívanější dotazníky patří také dotazník SVF 78, který je představen mezi posledními metodami a který je použit v empirické části této diplomové práce.

1.5.1 Dotazník copingových strategií (COPE)

Tento multidimenzionální dotazník zjišťující různé způsoby, jaké lidé používají při vyrovnávání se se zátěžovými situacemi, vyvinuli autoři Carver, Scheier & Weintraub (1989). Respondenti odpovídají na 60 výroků pomocí 4stupňové Likertovy škály. Tyto výroky charakterizují různé situace a proband odpovídá na škále od „nereaguji takto“ po „reaguji takto velmi často“. Měří se 13 unipolárních subškál zjišťujících strategie zvládání stresu. Tyto škály dále sjednotili do tří škál:

- 1) Na problém zaměřený coping** - aktivní-konstruktivní coping, plánování následných kroků, potlačení konkurujících aktivit, odložení řešení a hledání sociální podpory
- 2) Na emoce zaměřený coping** - hledání emocionální sociální podpory, pozitivní přerámování, akceptace, obracení se k víře
- 3) Méně časté strategie copingu** - projevování nahromaděných emocí, popření, mentální vzdání se, behaviorální vzdání se, únik k návykovým látkám a humor

Mimo tohoto rozdělení také autoři dotazníku COPE rozlišují, zda typ zvolené strategie závisí na osobnostních charakteristikách jedince či na situačních faktorech. Na základě toho vytvořili dvě různé formy dotazníku COPE, a to situační a dispoziční.

1.5.2 Dotazník zvládání - Ways of Coping Questionnaire (WCQ)

V průběhu 70. let 20. století vytvořil Lazarus a Folkmanová dotazník Ways of coping checklist (WCC), které zjišťoval dva typy strategií zvládání zátěžových situací – strategie zaměřené na problém a strategie zaměřené na emoce. Jejich kritici však viděli nevýhodu v tom, že tyto dvě copingové strategie nezachycovaly problematiku zvládání stresu v celé její komplexnosti, a proto byla tato teorie autory dále rozpracována. Byly vytvořeny subškály měřící 8 typů copingových strategií a tuto novou verzi dotazníku nazvali „*Ways of Coping Questionnaire*“ (WCQ). Skládá se z 68 položek obsahující tvrzení o chování či cítění dotazované osoby v rámci působení stresové situace. Odpovědi jsou zaznamenávány pomocí čtyřstupňové Likertovy škály, na které jedinec určuje, do jaké míry využívá danou strategii zvládání stresu (Willebrand, 2006).

1.5.3 Multidimenzionální dotazník – Coping Inventory for Stressful Situations (CISS)

Copingové strategie, které jsou zjišťovány v CISS jsou téměř totožné s výše zmíněným dotazníkem COPE. Existují dvě verze, a to pro adolescenty a dospělé. Dále existuje zkrácená verze skládající se z 21 položek vztahujících se na konkrétní situace. Respondent odpovídá na pětistupňové škále, do jaké míry se u něj toto chování vyskytuje. Výhoda tohoto dotazníku je propojení osobnostních rysů a copingových strategií.

Dotazník CISS je složen ze 48 položek měřících 3 typy strategií zvládání stresu: na úkol zaměřený coping, na emoce zaměřený coping a vyhýbavý coping (Endler & Parker, 1990).

1.5.4 Dotazník Strategie zvládání stresu (SVF 78)

Autory dotazníku SVF 78 jsou Janke a Erdmannová. Při sestavování vycházeli z předpokladu, že každý jedinec používá strategie zvládání stresu v situacích vědomě, a proto se dají zjistit pomocí dobře položených otázek. Dále předpokládali, že copingové mechanismy jsou stabilní v čase a nejsou závislé na náročnosti stresové situace. SVF 78 je poměrně nenáročný na administraci, jeho vyplnění trvá zhruba 10-15 minut formou tužka-papír či na počítači, zadává se individuálně i skupinově, a to u dospělých, ale lze ho zadat také adolescentům. Dotazník SVF 78 se využívá při individuální diagnostice či v komparaci vybraných skupin vystavených různým stupňům a typům zátěže. Také se využívá jak v klinické, tak i pracovní a poradenské

psychologii. Jednotlivé typy strategií zvládání stresu jsou popsány v empirické části diplomové práce v kapitole „Výzkumné metody“, jelikož jsem právě dotazník SVF 78 použila při výzkumu (Erdmann & Janke, 2003).

2. SYNDROM VYHOŘENÍ (BURNOUT SYNDROM)

Syndrom vyhoření vytváří velký postrach zejména v pomáhajících profesích a v profesích, v nichž se jedinec často setkává s lidmi. V současné době se stále více dostává do popředí diskuzí a zkoumání vzhledem ke zrychlujícímu se životnímu tempu společnosti. Jedná se o proces, jehož výsledkem je stav fyzického, psychického i sociálního vyčerpání. Je nerozlučně spjatý s totálním úbytkem vlastní motivace k dané práci, se ztrátou vlastní energie ke konání, v horších případech i s nemožností dále vykonávat danou profesi (Stock, 2010).

Kapitola týkající se syndromu vyhoření není uvedena v tématu diplomové práce. Přesto jsem ji zařadila mezi hlavní kapitoly. Syndrom vyhoření totiž velmi úzce souvisí se strategiemi zvládání stresu, s copingovými strategiemi, se zátěžovými situacemi. Pokud se jedinec není schopen vypořádat s náročnou situací, pracuje pod tlakem a je vystaven často velkému množství stresu, vzniká u něj mnohem větší riziko vzniku syndromu vyhoření než u jedince, který se se stresovou situací nesetkává příliš často. Vězeňský dozorce navíc pracuje s velmi specifickou skupinou lidí, jsou problémoví, provokativní a agresivní. Navíc pracuje pod velkým tlakem, kdy musí plnit zadané úkoly přesně na čas a podle určených pravidel. Z těchto důvodů vnímám jako nezbytné zařadit syndrom vyhoření, rizikové faktory a příznaky burnout syndromu do teoretické části diplomové práce.

2.1 Obecné rizikové faktory

- 1) První příčina, proč může syndrom vyhoření vzniknout, je *tlak, perfekcionismus*. Jedinec potřebuje plnit stanovené plány, být výkonný, vše musí stíhat. Snaží se dosáhnout dokonalosti, ale neužívá si samotný proces, průběh a nezažívá „flow“ (stav plynutí). Právě flow je při jakékoli práci důležité, protože dává smysl tomu konkrétnímu procesu, vyvolává v jedinci další motivaci, touhu po poznání, radost z odvedené práce a energii.

Lidé trpící tímto syndromem si často stěžují na tlak, který ovšem může být dvojího původu. Ten první je vyvíjen jedincem samotným a jedná se tedy o výše zmíněný perfekcionismus a přehnané nároky kladoucí si sám na sebe. Druhý původ tlaku pochází z vnějšího okolí jedince. Může se jednat o časový tlak, který ho nutí dělat

práci rychleji. Jiný druh vnějšího tlaku pochází z dětství a je spojený s uznáním. To může přijít pouze ve chvíli, kdy je splněna určitá podmínka – např. „Jsi dobrý jen tehdy, když zvládáš plnit všechny své úkoly na jedničku“.

- 2) Další příčinou je *přílišná submitivita*. Jedinec se neustále podřizuje pokynům druhého, jeho představám. Neřídí se vlastními cíli, obrazem či vizemi. Snaží se pořád dokola plnit očekávání druhých, nikoli očekávání vycházející z něj samotného. Flow nemůže vzniknout, pokud jedinec nesouhlasí s tím, co dělá – tedy pokud se objevuje kognitivní disonance. V takovém případě ho práce či vztahy nebaví, nenaplnují jeho očekávání a nevidí v nich smysl. Tímto přístupem ztrácí energii a jakýkoliv zájem o pokračování v takové cestě. Ovšem kvůli nedostatku energie není schopen s tímto stavem něco provést a změnit ho (Grün, 2014).
- 3) Se zvýšenou submisivitou také souvisí *nedostatek samostatnosti*. Burnout syndrom hrozí, pokud má člověk nadřízeného, který ho příliš kontroluje, nedává mu žádnou volnost, neposkytuje mu prostor být kreativní. Pracovník může mít pocit, že nemá kontrolu nad situací a může ji jen málo ovlivnit. Tím se zužují jeho rozhodovací možnosti. „*Nedostatek možností ovlivnit své pracovní prostředí a dochází k němu tehdy, podléhá-li pracovník nadměrnému dohledu a kontrole a nemůže se v zaměstnání svobodně realizovat*“ (Stock, 2010, str. 35). Z mnoha výzkumů vyplývá, že čím větší pole působnosti zaměstnanci mají, tím více jsou v práci spokojeni, mají nadšení, a tím jsou i výkonnější (Stock, 2010).
- 4) Třetí příčinou může být *negativní sebehodnocení*. Jedinec je příliš zaměřený na to, co nemá a co není. Takové sociální srovnávání vede dlouhodobě k nespokojenosti se sebou samotným, negativnímu přemýšlení o sobě a postupně i sebepodceňování. Kognitivní složka postihuje i sebevědomí a člověk se najednou sám ocitne na společenském žebříčku níž, než by chtěl. Často lidé přemýšlí v negativech místo toho, aby si všímali pozitivních věcí a zjišťovali, co mají a co jsou. Negativní přemýšlení spotřebovává mnoho energie a zbývá jí jen málo na skutečně důležité věci (Grün, 2014).
- 5) Čtvrtým a velmi důležitým důvodem, proč syndrom vyhoření vzniká, je neustálé *přecházení vlastní únavy* a shon. Po práci i mimo ni může přijít pocit únavy, který

však lidé často přechází. Musí neustále něco dělat, plnit povinnosti, podávat výkony. Na základě toho mají problém odpočívat a nic nedělat. Je třeba poslouchat své tělo, což může někomu dělat problém. Zvláště ti, kteří jsou velmi analytičtí a neumí pracovat se svým tělem, jsou více náchylní k vyhoření (Grün, 2014).

- 6) Další příčinou syndromu vyhoření může být *chyba v systému*. V oblasti, ve firmě, kde jedinec pracuje, ve společnosti, ve které se pohybuje. Může se jednat o vlivy, které způsobují určitou vnitřní tenzi u jedince. Neustálá kompetice místo kooperace, přehlížení dosáhnutí dobrých výsledků, bezvýznamná, nesmyslná práce nebo místo, na kterém může pracovat člověk nekompetentní, čímž se jedinec stává lehce nahraditelným a cítí strach o ztrátu pracovního místa. V neposlední řadě se může jednat o finanční hodnocení, které je obzvláště v pomáhajících profesích neodpovídající zátěži a požadavkům, ve kterých musí takový člověk pracovat (Grün, 2014).
- 7) Dalším důvodem může být neustálé *působení rušivých vlivů*. Pokud pracovník potřebuje pracovat, mít klid a soustředit se, v dnešním světě založeném především na technologiích, médiích a internetu, je téměř nemožné nebýt k zastižení na mobilním telefonu, e-mailu či jiným způsobem. Právě tento rušivý vliv může představovat další stresor a vést k syndromu vyhoření (Stock, 2010).
- 8) Vzhledem k množství času trávenému v práci je bezpodmínečně důležitý také *kolektiv*. V nepřátelském, odměřeném a chladném kolektivu se člověk necítí dobře. V takové skupině spolupracovníků může převládat závist, neúcta a nepříjemná atmosféra, snižuje se tím také výkonnost. Právě nedostatek soudržnosti v práci může vyvolat stresovou reakci. Ta může být v důsledku další příčinou syndromu vyhoření (Stock, 2010).
- 9) *Konflikt hodnot*. I to se může podílet na burnout syndromu. Hodnoty představují to, co je pro člověka v životě důležité. Stejně tak i každá forma a organizace má určité hodnoty, kterými se řídí a které dodržuje. To samé vyžaduje také od svých zaměstnanců. Může se však stát, že jedinec tyto hodnoty neuznává a jsou v rozporu s jeho vlastním hodnotovým systémem. Důsledkem nesouladu s hodnotami firmy je postupné odcizení a nezám o práci (Stock, 2010).

2.2 Osobnostní rizikové faktory

Burnout syndrom vzniká nejen kvůli situačním faktorům, ale také se na něm podílí osobnostní charakteristiky. Jedná se o určité zvyky, které jsou pro každého jedince typické. Může se jednat o určité způsoby chování, jednání ve společnosti. Může se jednat o perfekcionismus v práci, potřebu pomáhat ostatním nebo jen nižší frustrační toleranci. Každý jedinec má v sobě určité rysy, které buď jsou, nebo nejsou více náchylné k syndromu vyhoření.

2.2.1 Vnitřní motivátory

Tento termín je převzat z transakční analýzy. Ta tvrdí, že v dětství často každý člověk slýchá nejrůznější příkazy a rady rodičů a ostatních blízkých, a tyto znalosti později modelují jeho realitu. Na základě toho si jedinec vytváří svá vlastní pravidla – motivátory. Tyto motivátory jsou zakořeněny hluboko v každém člověku a fungují jako scénář opakující se neustále dokola. Obsahují však také skrytý pozitivní záměr.

BUĎ SILNÝ! Hlavní myšlenkou tohoto motta je touha po jistotě v oblasti sociálních vztahů, a proto se jedinci řídící tímto heslem často objevují na zodpovědných funkcích. Negativní stránkou je neutuchající touha po zvládnutí všech problémů a přeceňování sebe sama.

BUĎ DOKONALÝ! Důraz na preciznost a dobře odvedenou práci, rozvíjení znalostí a dovedností jedince na základě jeho schopností, pečlivost a důslednost. Jedinec toužící po takové dokonalosti může mít tendenci dělat všechno sám, aby měl jistotu, že práce bude odvedena opravdu pečlivě a kvalitně.

BUĎ SE VŠEMI ZADOBŘE! Původ této zásady vychází z lidské potřeby lásky a afiliace. Pozitivní stránkou je, že ten, kdo se řídí tímto heslem, je v kolektivu většinou oblíbený a snadno si nachází přátele. Stinná stránka je však ta, že má problém odmítat druhé, upřednostňuje jejich potřeby před svými, nedokáže si prosadit svůj názor, a to vše může vést k syndromu vyhoření.

BUĎ RYCHLÝ! Principem je umět se rychle rozhodovat a jednat. To je typické pro tuto dobu. Ovšem negativum je neustálý stres, nedostatek času na blízké a rodinu a následné omezení sociálních kontaktů a zaměření se pouze na práci.

ZABER! Poslední motivátor vychází z potřeby dosažení stanovených cílů a následné uznání od ostatních. Pokud však jedinec neustále pracuje, není spokojen se svými výsledky a potřebuje pracovat pouze pro výkon a ne pro radost, je náchylnější k přetěžování, a tím také k burnout syndromu.

Těchto pět poháněcích mechanismů může vést lidi s výše uvedenými zásadami k příliš velkému a neobjektivnímu sebevědomí a sebehodnocení. Dále k perfekcionismu, upořádování vlastních zájmů a upřednostňování druhých lidí. Mohou mít problém jednoznačně se vymezit vůči určitým postojům, názorům, situacím atd., mohou upřednostňovat práci pod časovým tlakem. Mimo jiné si nabírají více povinností, než jsou schopni zvládnout. U lidí, u nichž se projevují tyto charakteristické rysy výrazněji, se právě tyto motivátory stávají stresory, čímž zanedbávají odpočinek. Tímto způsobem u nich vzrůstá riziko burnout syndromu (Stock, 2010).

2.2.2 Nízká odolnost

Někteří lidé jsou rezistentnější než ostatní. S pojmem salutogeneze (salus=zdraví, geneze=vývoj) přišel Aaron Antonovsky v 80. letech 20. století při výzkumu izraelských žen, které si prošly válkou a musely se vyrovnávat se ztrátou svých blízkých. Jeho hypotéza o hluboké traumatizaci se však nepotvrdila a celých 29 % žen bylo psychicky zcela v pořádku. Proto ho zajímalo, jakým způsobem se lidská psychika udržuje stále ve zdraví a jaký mechanismus pomáhá jedinci zvládat takovou nadměrnou zátěž (Antonovsky, 1987).

Na základě svých výzkumů přišel s pojmem „vědomí souvztažnosti“, který představoval pozitivní vztah k sobě, sociálnímu okolí a k životu. Člověk, jenž ho má, dokáže v náročných a zátěžových situacích pomocí svých rozumových schopností vysvětlit, co se právě děje a necítí se tolik ohrožen vnějšími podněty a událostmi. Život mu připadá smysluplný, bere ho jako výzvu a věří, že může buď sám, nebo s pomocí okolí zvládnout cokoli. Podle Antonovského má pro jedince život smysl, pokud má určité cíle a závazky a řídí se svými vlastními hodnotami. Dále by měl být schopen ovlivňovat svůj život (tedy dle výše zmíněné teorie J. B.

Rottera by se mělo jednat o internalistu), být si vědom své hodnoty mít přiměřenou sebedůvěru. V neposlední řadě vidí jedinec smysl života v případě, že má smysl pro humor, protože díky tomu má nadhled, dokáže se na problémy dívat z různých úhlů pohledu a uvědomuje si jejich relativitu, na jejímž základě se s nimi dokáže mnohem lépe vyrovnat (Antonovsky, 1987).

Takové vědomí souvztažnosti vzniká vštěpováním od ostatních, tedy ze zkušeností, které každý člověk za svůj život nasbírál. Dají se ovšem získat také dodatečně s nabíráním nových zkušeností a změnou postoje. Lidé, kteří mají nízkou salutogenezi, tedy negativní přístup k životu, jsou méně odolní stresu, hůře se vyrovnávají s těžkými životními situacemi a mají větší sklon k syndromu vyhoření.

2.3 Příznaky burnout syndromu

Syndrom vyhoření je v dnešní době poměrně častou záležitostí spojenou s nechutí k práci. Právě stresové situace se mimo jiné podílí na vzniku tohoto syndromu. Proto je důležité umět rozpoznat stresovou situaci, přemýšlet o možnostech jejího řešení a vybrat nejvhodnější cestu. V té chvíli však nejde jen o analýzu nastalé situace, ale také o procesy probíhající v postiženém člověku. V náročných situacích jedinec zažívá většinou velmi silné emoce a ke zvládnutí takové situace je potřeba mít určité schopnosti. Umět rozeznat emoci, kterou v něm situace vyvolala. Umět ji pojmenovat a všimnout si jejích projevů. Dále se učit, jakým způsobem tyto projevy mírnit a jak tyto emoce celkově ovládat a pracovat s nimi – tedy regulace emocí. Právě syndrom vyhoření je důkazem, že emoční inteligence velmi úzce souvisí se zvládáním stresových situací.

Syndrom vyhoření nejspíše nejprve pozná okolí jedince než samotný postižený. Spolupracovníci si všimají u svého kolegy podrážděnosti, pesimistického přístupu, opovrhování ostatními. Najednou se u něj objevuje despekt, vzdor, sarkasmus. Proti tomu, jak daný jedinec svou práci dříve miloval a choval se ke všem s respektem a sršel optimismem, nastává změna, kterou nelze přehlédnout. Právě tyto projevy naznačují, že se uvnitř něho pere pocit vnitřní nespokojenosti a obrovské zátěže. Kromě změny chování se může syndrom vyhoření také projevat biologicky – jedinec je často unavený a mluví o tom. Takový stav samozřejmě člověka vyčerpává psychicky i fyzicky a bere mu jakoukoli motivaci a sílu pracovat (Grün, 2014).

Ještě před samotným syndromem vyhoření se čím dál častěji začínají objevovat překážky a jedinec se cítí zablokovaný. Neví si rady s jednoduchými úkoly, „zasekne se“ při řešení situací, které by normálně měl vyřešené velmi rychle. V případě syndromu vyhoření však nevidí možnosti, není schopný hnout se z místa. Nic se mu nedaří, jakákoli situace ho nesmírně psychicky a fyzicky vyčerpává. V porovnání s dřívějším stavem přestává mít zájem o sociální kontakt, nemá o nic zájem, je v tenzi a jedinec se dostává do situace, kdy jeho stav obtěžuje jeho blízké okolí a způsobuje konflikty (Grün, 2014).

Syndrom vyhoření se často pojí s depresivními výkyvy nálad, může být vyvolán vyčerpáním. Postižený se projevuje citově chladně, jeho rozhovory s kolegy, příbuznými a přáteli jsou chladnější a prázdnější. Neustále cítí jakýsi tlak, který při dlouhodobém trvání způsobuje frustraci. Jedinec se cítí bez energie a nevidí možná řešení. Takový stav však nemusí souviset pouze s prací a výkonem. Může se objevovat v mezilidských vztazích, partnerství, spolku (Grün, 2014).

Všechny tyto příznaky se dají rozdělit do následujících skupin:

- 1) **Vyčerpání** – jedinec se cítí vyčerpaně emočně i fyzicky. Mezi emoční vyčerpanost patří pocity sklíčenosti, bezmoci a beznaděje, ztráta sebeovládání, pocity strachu, pocity prázdnoty, apatie a osamocení. Tyto pocity jsou velmi podobné příznakům deprese, avšak ta představuje mnohem jednodušší problém, protože se nemusí vztahovat ke všem rovinám fungování a nepředchází ji zátěžové faktory. Fyzické vyčerpání se projevuje nedostatkem energie, slabostí, svalovým napětím, poruchami spánku, kardiovaskulárními a zažívacími problémy, poruchami soustředění a paměti a náchylností k nehodám.
- 2) **Odcizení** – postižený má ke svému okolí odosobněný přístup, který se projevuje jako lhostejnost, nezájem. Přestává mít zájem o práci, snižuje se jeho cílevědomost, slábne jeho pracovní nadšení a jedinec začíná být více cynický. Klienti, nadřízení i spolupracovníci pro něj začínají být na obtíž a představují určité ohrožení. Projevy odcizení se objevují prakticky ve všech oblastech života – jedinec má negativní postoj vůči sobě samému, k životu, k práci. Ztrácí sebeúctu a schopnost navázat a udržet společenské vztahy a může mít pocity vlastní nedostatečnosti a méněcennosti.

- 3) Pokles výkonnosti** – jedinec ztrácí důvěru v sebe sama a vlastní schopnosti, cítí se neschopný. Jde pouze o subjektivní hodnocení, které má ovšem velký vliv na jeho pracovní výkonnost. Úkoly, které dříve dělal bez problémů a rychle, mu nyní zaberou mnohonásobně více času i energie. Potřebuje i více času na regeneraci organismu, čímž mu zbývá méně času na pracovní povinnosti a postižený se dostává do jakéhosi kruhu. Pokles výkonnosti se projevuje také ztrátou motivace a nadšení, nerozhodností a pocitem selhání (Stock, 2010).

3. EMOČNÍ INTELIGENCE

Téma emoční inteligence je součástí názvu diplomové práce. Proto je mu věnována další kapitola s jednotlivými přístupy, metodami, modely i anatomií emočního prožívání. Emoční inteligence je v životě člověka velmi důležitá. Tato schopnost (či rys) umožňuje jedinci nejen rozpoznávat emoce, které právě prožívá, rozlišovat mezi nimi, regulovat je, ale také je rozpoznávat u druhých a pomoci jim je zrcadlit. V profesi vězeňského dozorce je právě emoční inteligence velmi důležitá, jakožto schopnost lépe porozumět svému vlastnímu prožívání a cíleně ho ovládat. Jak již bylo zmíněno v kapitole 1.3.3 Coping, určitá teorie dělí copingové strategie mimo jiné na ty, které se zaměřují na zvládání emocí. V rámci stresových situací je tedy možné pracovat nejen se svým chováním a kognitivními obsahy, ale také s emocemi. Pokud se jedinec dostává do zátěžových situací, může si uvědomit své emoce, aktivně s nimi pracovat a díky tomu lépe zvládat stresové situace. U vězeňských dozorců je nezbytná tato schopnost především z důvodu vysokých požadavků týkajících se náplně práce, skupiny, se kterou pracují a prostředí, ve kterém pracují. V následujících podkapitolách je proto blíže specifikována emoční inteligence včetně místa jejího vzniku v těle jedince.

3.1 Anatomie emočního prožívání

Emoce mají své sídlo v mozku. Nejprimitivnější částí je mozkový kmen, který ovládá a koordinuje základní životní funkce – dýchání, srdeční frekvence, metabolismus tělesných orgánů a řízení některých pohybů. Z mozkového kmene se postupně diferencovala emoční centra, z kterých se později vydělil neokortex, tedy šedá kůra mozková, jež vytváří horní vrstvy mozku. Z toho tedy vyplývá, že emoce existovaly mnohem dříve než racionální centra sídlící v neokortexu. První emoční centra se začala vyvíjet z čichového laloku a obklopila horní konec mozkového kmene. Postupně se vyvinul i limbický systém ohraničující mozkový kmen, který je zodpovědný za obsah emočního signálu, reakci, řízení i ovládání emocí. Dále je zodpovědný za emoční paměť, čímž zajišťuje jedinci zapamatování si vzpomínek i s emocemi.

Další důležitou součástí podílející se na ovládání emocí jsou bazální ganglia, jejichž funkcí je regulace či kontrola emocí. V blízkosti limbického systému nad mozkovým kmenem se nachází amygdala (řecky „mandle“), která je především centrem citů, což dokazují případy, kdy v případě přetnutí drah spojujících amygdalu s ostatními mozkovými centry, dochází k neschopnosti posuzovat emoční význam sociálních situací. Amygdala je zodpovědná za

všechny naše emoce a společně s neokortexem tvoří základ emoční inteligence (Goleman, 1997).

3.2 Definice emoční inteligence

Emoční inteligencí se zabývalo mnoho vědců, proto existuje mnoho teorií emocí. Emoce bývají spojovány s centrálním výkonným systémem sídlícím ve frontálním laloku mozkové kůry, s dimenzemi subjektivní zkušenosti, která se měří pomocí dotazníků a s postupy zpracování informací za účelem seberegulace (Pletzer, 2009). Emoce v psychologii typicky vytváří společně s konací (neboli motivací) a kognicí (tedy poznávacími procesy) třísložkovou klasifikaci využívanou v mnoha odvětvích. Emoční inteligence vzniká na základě odlišných zkušeností pocházejících z reálného života jedince. Za takového předpokladu bude jedinec s dobrými interpersonálními dovednostmi úspěšnější při rozpoznávání, uvědomování u sebe i u druhých a regulaci emocí (Schulze & Roberts, 2007).

Nejčastěji používaný je přístup, který rozlišuje mezi dva okruhy teorií emocí (Stuchlíková, 2002). První rozlišuje emoce od ostatních stránek duševního života a vymezuje diferencující znaky obecných a specifických emocí. Emoce se odlišují od subjektivních pocitů, které jsou jedním z mnoha projevů emocí. Druhý typ teorie emocí vychází z jejich experimentálního měření pomocí dotazníků hodnotících intenzitu pocitů, následně se díky výzkumu vysvětlují příčiny a důsledky konstruktů, jenž je výzkumem zjišťování. Další teorie se týká funkce emocí. V kontextu evoluční psychologie se jedná o obranu, adaptaci či upozornění jedince na hrozící nebezpečí (například strach z pavouků, kteří mohou nebo mohli být životu nebezpeční). Adaptační funkce zajišťuje zvládání konfliktů s ostatními lidmi a výběr vhodného partnera (Schulze & Roberts, 1997).

Jako první se tématu emoční inteligence dotkl Thorndike ve svém výzkumu sociální inteligence, jež v sobě zahrnovala schopnost rozumět lidem, řídit je a umět komunikovat v rámci mezilidských vztahů (1920). Na něj o mnoho let později navázal Gardner se svou interpersonální a intrapersonální inteligencí jako jednu ze součástí mnohočetné inteligence. V roce 1999 definoval interpersonální inteligenci jako schopnost jedince rozumět záměrům, motivacím a přáním druhých lidí a následně si také vytvořit účinný funkční model vlastních přání, strachů a schopností. Následně tyto informace používat k co nejúčinnější regulaci vlastního směřování a běžného života.

Dalším a velmi významným autorem konstruktů emoční inteligence byl Goleman. Ten ji definuje jako „*schopnost dokázat sám sebe motivovat a nevzdávat se tváří v tvář obtížím a frustraci, schopnost ovládat svoje pohnutky a odložit uspokojení na pozdější dobu, schopnost ovládnout svoji náladu a zabránit úzkosti a nervozitě, schopnost ovlivňovat kvalitu svého myšlení, schopnost vcítit se do situace druhého člověka a ani v těžkých chvílích neztrácet naději*“ (Goleman, 1997, str. 42). Po zveřejnění jeho konceptualizace se začali emoční inteligencí zabývat i jiní badatelé. Například Mayer a Salovey (1997) identifikují čtyři hierarchicky uspořádané aspekty EI: vnímání, porozumění, asimilace a řízení, které by měly podle Mayera být měřeny pomocí testů majících víceméně správné odpovědi. Bar-On (1997) definuje EI jako „*soubor nekognitivních způsobilostí, kompetencí a dovedností, které ovlivňují schopnosti jedince úspěšně se vyrovnávat s nároky a tlaky prostředí*“ (Bar – On, 1997, str.14).

Salovey (1990) definuje pět hlavních oblastí emoční inteligence:

- a) *Znalost vlastních emocí.* Základ emoční inteligence je uvědomění si vzniku citu, schopnost ho dále sledovat, hlouběji pochopit příčinu jeho vzniku. Pokud jedinci znají své city, dokážou s nimi lépe pracovat, protože vědí, co je způsobuje, jaké konkrétní pocity v nich určitá situace vyvolá a mohou díky tomu i sami rozhodovat o tom, jak budou city ovlivňovat jejich osobní rozhodnutí.
- b) *Zvládání emocí.* Navazuje na znalost vlastních emocí, bez toho by jedinec nebyl schopný se svými pocity pracovat. Ve chvíli, kdy si jedinec uvědomí určitou emoci a dokáže s ní pracovat adekvátně situaci, má rozvinutější sebeuvědomění než lidé, kteří své emoce ovládat neumí. Pocity sklíčenosti, úzkosti, smutku a další jsou sice nepříjemné, ale v případě, že se s nimi umí jedinec dobře vypořádat, dokáže se i z životních tragédií, traumat a dalších událostí daleko rychleji zotavit.
- c) *Schopnost sám sebe motivovat.* Základem úspěchu, ať již pracovního či osobního, je umět sám sebe motivovat. A v tom jsou zahrnuty také city. Ty stojí za tím, že si člověk dokáže odepřít odměnu, potěšení a raději se soustředí na nějaký výkon. Pokud by za výkonem nebyly emoce, brzy by to přestalo každého bavit a neměl by žádnou hnací sílu v životě. Lidé, kteří jsou schopni dosáhnout při své práci „flow“, jsou mnohem výkonnější a produktivnější než lidé, kteří se neumí z práce radovat a pracují bez emocí.

- d) *Vnímavost k emocím jiných lidí.* Empatie je dnes často skloňované slovo, představuje jakousi lidskou kvalitu, zájem o druhé a pochopení jejich emočního prožívání. Empatičtí lidé jsou dokonaleji naladěni na projevy druhých lidí, toho, co druzí potřebují a chtějí. Takoví lidé se častěji uplatní v povoláních, kde je potřeba druhým rozumět a naslouchat – např. manažeři, učitelé či sociální pracovníci.
- e) *Umění mezilidských vztahů.* Poslední oblast je podmíněna těmi předchozími. Bez empatie a pochopení vlastních emocí by jedinec ani nedokázal komunikovat s druhými lidmi. Nejde však jen o komunikaci, ale o umění si mezilidské vztahy vytvářet a udržovat. To stojí za úspěšností vysoko postavených, oblíbených lidí, schopných konstruktivně jednat ve společnosti. Lidé, kteří umí udržovat kvalitní mezilidské vztahy, jsou ve společnosti hvězdami (Salovey & Mayer, 1990).

Lidé se samozřejmě různí ve svých schopnostech v každé oblasti. Na základě toho mohou mít někteří lidé výborné mezilidské vztahy, ale sami mohou mít problém s ovládáním vlastních emocí. Stejně tak mohou být lidé, kteří se umí skvěle namotivovat, rozumí svým emocím a aktivně s nimi pracují, ale nedokážou si udržet kvalitní vztahy s okolím. Proto už je na každém z nich, zda se chtějí ve své emoční inteligenci zdokonalovat a pracovat s ní, nebo jsou se svým stavem spokojeni.

Bradberry a Greaves (2013) rozdělili emoční inteligenci do 4 hlavních oblastí odpovídající dvěma nadřazeným skupinám, které tvoří sociální a osobní dovednosti. Osobní dovednosti jsou tvořeny sebeuvědoměním a self-managementem. Sociální schopnosti obsahují sociální povědomí a řízení vztahů.

Po těchto hlavních bestsellerech v oblasti emoční inteligence bylo vydáno mnoho dalších modelů EI, neměly však žádnou souvislost s empirickými důkazy a byly uskutečněny v převážné většině bez jakékoli opory v teorii.

3.3 Modely emoční inteligence

Vzhledem k množství definic je zřejmé, že se liší i pojetí různých autorů k EI. Obecně se dají rozdělit modely emoční inteligence na modely schopností a smíšené modely. Z modelu schopností vychází jen teorie Mayera a Saloveye, ostatní existující konceptualizace vychází

z modelu smíšeného. Ty v sobě zahrnují širokou škálu osobnostních charakteristik a při měření se spoléhají především na sebepopisné metody na rozdíl od modelů schopností, které se zaměřují na výkonové metody měření emočních schopností.

3.3.1 Model Saloveye a Mayera

Již v roce 1990 Peter Salovey a John Mayer dali dohromady veškerou psychologickou literaturu týkající se lidské emocionality a naznačili zcela nový koncept slučující inteligenci a emoce. Navrhli formální pojetí EI jako řídící prvek integrující velké množství výzkumů individuálních rozdílů ve schopnostech zpracovávat emoční podněty a přizpůsobovat se jim. Na základě jejich teorie stanovili, že EI je tvořena třemi duševními procesy týkajícími se emocí (Salovey & Mayer, 1990). První proces je posouzení a vyjadřování emocí, druhý představuje regulace emocí a třetím procesem je využití emocí k adaptaci. Regulace emocí a využití emocí se dále dělí ve vztahu k self a k ostatním. Proto rozlišují mezi dvěma způsoby vnímání a regulace vlastních emocí a emocí druhých lidí. Posuzování emocí u druhých se dá přirovnat ke konstruktu empatie.

Podle jejich teorie jsou lidé s vyšší EI flexibilnější používání svých emocí, dokážou tvořivě myslet, usměrňovat a měnit svou pozornost a lépe motivovat sebe a ostatní, než lidé s nižší EI. K vyhodnocení jednotlivých položek EI navrhli několik přístupů, jak ji měřit. První metody spadají pod sebepopisné a další metody spadají pod měření schopností. Původní sebepopisné metody přistupovali k EI jako vlastnosti a z tohoto konceptu vytvořili dotazník SEI. Jejich teorie však byla kritizována pro nejasnou operacionalizaci pojmů, jako je flexibilita plánování, přesměrování pozornosti apod. (Salovey, Mayer, Caruso, & Sitarenios, 1997).

V roce 1997 představili Salovey a Mayer připravovanou verzi svého konceptu, kde nekompromisně vymezili EI jako duševní schopnost a odlišili ji od ostatních sociálně-emočních osobnostních vlastností. Proti starému modelu rozdělili EI jako soubor emočních schopností rozdělených do čtyř větví, které jsou uspořádána ve vztahu k emocím od základních k nejvyšším dovednostem.

Větev I – vnímání, posuzování a vyjadřování emocí – obsahuje příjem a rozpoznávání emočních informací, schopnost rozpoznat vlastní emoce a rozpoznávat mezi emocemi, což představuje nezbytný předpoklad pro využití emočních informací k řešení problémů

Větev II – emoční podpora myšlení – využívá emoce k lepšímu usuzování a pomáhá při rozumovém zpracování emocí (například deduktivní a induktivní usuzování).

Větev III – porozumění emocím a jejich analýza – je zodpovědná za kognitivní zpracování emocí, obsahuje schopnost označovat emoce, rozpoznat mezi slovy a emocemi, rozpoznávat pravděpodobné přechody mezi emocemi.

Větev IV – promyšlená regulace emocí – nejvyšší dovednost zvládat vlastní emoce a emoce ostatních, aby docházelo k intelektovému růstu. Dále zahrnuje schopnost zachovat si otevřenost vůči emocím, zmírňovat negativní a posilovat pozitivní pocity. Do této větve také patří motivační, emoční a kognitivní faktory nezbytné k úspěšnému zvládání a vyrovnávání se s emocemi (Salovey, Mayer, Caruso, & Sitarenios, 1997).

3.3.2 Bar-Onův smíšený model

Tento model je narozdíl od ostatních modelů potvrzen i empirickými zjištěními. „*Emoční inteligence obsahuje celou řadu nekognitivních způsobilostí, kompetencí a dovedností, které ovlivňují připravenost jedince úspěšně se vyrovnávat s nároky a tlakem prostředí*“ (Bar-On, 1997, s. 14). Podle tohoto autora představuje EI rozmanitou skupinu osobnostních charakteristik, které mohou ovlivňovat úspěch v pracovním i osobním životě. Tyto osobnostní charakteristiky determinující úspěch jedince nad rámec kognitivní inteligence Bar-On rozdělil do pěti obecných dimenzí, které dále rozdělil na 15 subškál. Tyto dimenze považuje za klíčové faktory určující emoční inteligenci. Zde je jejich výčet:

- 1) **Intrapersonální dovednosti** – zahrnují v sobě sebeúctu, uvědomování si vlastních pocitů, asertivitu a určování vlastního směřování neboli sebeaktualizaci
- 2) **Interpersonální dovednosti** – zaměřují se na empatii, sociální odpovědnost a utváření a udržování interpersonálních vztahů
- 3) **Adaptabilita** – definována konstruktivním řešením osobních a sociálních problémů, testováním reality a flexibilitou vlastních pocitů a chování na základě měnících se okolností
- 4) **Zvládání stresu** – obsahuje v sobě toleranci vůči stresu a ovládání impulzů
- 5) **Obecná nálada** – zahrnující štěstí a optimismus (Bar-On, 1997).

V průběhu 20 let proběhlo rozsáhlé množství výzkumů na velkém počtu respondentů (zhruba 110 000), které prováděl Bar-On a další badatelé (např. Dawda & Hart, 2000, Slaski &

Cartwright, 2003). Zjišťovali schopnost dotazníku EQ-i predikovat úspěchy jedince ve škole, následném zaměstnání a také subjektivní spokojenost a pocity štěstí v životě. Dle výsledků je EQ-i vhodnou metodou zjišťující výši emoční inteligence jakožto prediktora těchto životních oblastí (Bar-On, 2006).

3.3.3 Konceptuální přístupy

Boyatzis a kol. navrhli v roce 2000 konceptualizaci EI zahrnující čtyři shluky schopností, které se liší v dimenzi self versus druhý a rozpoznání versus kontrola emocí. Tyto čtyři oblasti se nezaměřují pouze na emoční rovinu, ale celkově na sociální dovednosti.

- 1) **Sebeuvědomění** obsahující porozumění vlastním emocím, sebevědomí a odpovídající sebehodnocení
- 2) **Seberegulace** obsahující adaptabilitu, sebekontrolu, svědomitost a inovaci
- 3) **Empatie** specifikována porozumění druhým, rozvíjení a motivace druhých a orientovanost
- 4) **Motivace** podmíněna optimismem, iniciativou, drivem k dosahování cílů a úspěchů a angažovaností
- 5) **Sociální dovednosti** projevující se schopností komunikovat, řešit konflikty, vůdcovstvím, týmovou schopností, kooperací a schopností ovlivňovat (Boyatzis a kol., 2000).

3.4 Vztah emoční inteligence, sociální inteligence a IQ

Podle školního prospěchu ani IQ nelze predikovat úspěšnost jedince v životě. IQ přispívá k faktorům určujícím úspěch v životě pouhými dvaceti procenty, což znamená, že osmdesát procent je způsobeno jinými vlivy. Obecně se tvrdí, že IQ nelze vzděláním ani zkušenostmi změnit, ovšem rozhodující citové schopnosti ano (Goleman, 1997).

Sociální inteligenci popsal již v roce 1920 Thorndike jako výkonový konstrukt a společně s abstraktní, verbální, praktickou a mechanickou inteligencí tvoří vzájemně propojené, ale oddělené části intelektových schopností. Právě díky sociální inteligenci je jedinec schopný komunikovat s druhými, porozumět jim, reagovat na ně a na dané sociální situace (Schulze & Roberts, 1997). Gardner navrhl teorii vícefaktorové inteligence složenou ze tří kategorií –

vztahující se k objektu, nezávislou na objektu a vztahující se k lidem. Právě sociální inteligence spadá svou interpersonální a intrapersonální povahou pod třetí kategorii. Intrapersonální inteligence se vyznačuje schopností komunikace s druhými a reakce na ně, intrapersonální se vztahuje k utváření správného vztahu k sobě samému, a tím i následné regulaci a plánování vlastního života (Gardner, 1993). V dalších výzkumech se do definice sociální inteligence zahrnula také kognitivní rovina vzhledem k sociální seberegulaci.

Vzájemný vztah SI a EI je závislý na tom, zda se k nim bude přistupovat jako k rysům, nebo jako ke schopnostem. Pokud by byla přijata definice SI jako schopnosti podle Thorndika, bude se s EI jako schopností objevovat silnější korelace než v přístupu SI a rysové EI. Mezi sociální a emoční inteligencí je však rozdíl v konfliktním chování, jelikož SI pozitivně koreluje s agresivním chováním a nenásilným řešením konfliktů. Emoční inteligence proti tomu v sobě obsahuje empatii, která upřednostňuje nenásilné řešení problémů (Wilding, 2010). Nicméně emoční i sociální schopnosti je jedinec schopný získat cestou osvojování implicitních znalostí stejně jako tomu je u praktických dovedností. Na základě těchto tvrzení je patrné, že emoční inteligence se na rozdíl od IQ dá během života trénovat a zlepšovat (Schulze & Roberts, 1997).

3.5 Měření emoční inteligence

Základem v běžné vědecké praxi je dobrá operacionalizace emocí, k čemuž slouží reliabilní a validní škály představující cíl výzkumu hledající spojitost mezi příčinami, důsledky a škálami emocí. V takovém případě záleží, zda se pro výzkum využije vědecká teorie rozlišující dimenze emocí, nebo bude emoce vnímat jako samostatné body na mnohorozměrném kontinuu. Z těchto teorií vychází emoční inteligence, pro kterou je absolutně nezbytné umět najít příčinu vzniku emoce, její průběh a důsledky.

Vzhledem ke složitosti vymezení emoční inteligence je nutné zvolit vhodné metody, jakými se dá tato veličina měřit za předpokladu validity, reliability, standardizace a objektivity. Způsoby měření vyplývají z teorií, z kterých vychází. Může se jednat o nástroje sebepopisné, výkonové nebo ty, které vnímají EI jako schopnost. Bylo navrženo několik metod měření emoční inteligence jako schopnosti, které ovšem byly kritizovány vzhledem ke složitému

vyhodnocování. Neexistují totiž zcela přesně stanovená objektivní kritéria definující správná řešení.

Jedna z nejjednodušších možností je sebepopis pro své zaměření na konkrétní koncepty. V takovém případě se však nedá mluvit o objektivním přístupu vzhledem k prožívání a situaci, ve které hodnocení probíhá. Objektivita totiž zajišťuje naměření stejných výsledků nezávisle na osobě, pomůcce či proměnných týkajících se zkoumané osoby či examinátora (Schulze & Roberts, 1997). Proti nereliabilním sebepopisným metodám stojí konsenzuální přístupy, které definují správnou odpověď jako nejčastější odpověď normativní skupiny. Avšak i tato metoda se nevyhnula kritice vzhledem k přehlížení kulturních a situačních vlivů. Dále se konsenzuální přístup hodí spíše pro řešení jednodušších emočních problémů, jako je výraz tváře, než k řešení problémů složitějších, což může představovat například rozlišování jemných rozdílů sociální interakce (Schulze & Roberts, 1997). Jeden z důležitých nástrojů měření založených na výkonu je MSCEIT (Mayerův- Saloveyův-Carosův test emoční inteligence).

Petrides (2009) rozlišuje mezi rysovou EI a EI jako schopností, čímž vznikají dva různé konstrukty. První je zaměřen především na behaviorální konstrukty, zatímco ten druhý se zabývá kognitivně-emočními schopnostmi a je měřen testy maximálního výkonu.

3.6 Měření rysové EI

Rysová emoční inteligence zahrnuje behaviorální dispozice vztahující se k emocím a zároveň osobně vnímanou schopnost, která je měřena sebepopisnými metodami. Způsobů měření rysové EI je poměrně velké množství, což může působit dojmem, že se zároveň jedná o psychometricky kvalitní nástroje. Ovšem pouze několik takových nástrojů skutečně vychází z teoretického konstruktu, na základě čehož byla provedena vhodná validizace. Uvádím zde přehled těch nejzákladnějších podle data jejich vzniku.

3.6.1 Trait Meta-Mood Scale (TMMS; Salovey & kol., 1995)

První metoda k měření EI vycházející z modelu Saloveye a Mayera (1990). Tento nástroj obsahuje 30 položek ohodnocených dle pětibodové Likertovy škály. Z výstupních hodnot následně vznikají tři faktory – všímaní si emocí, jasnost emocí a náprava emocí. TMMS

nebyla vytvořena k pokrytí celé rysové EI, což je třeba brát v potaz při skórování a následném vyhodnocování.

3.6.2 BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i; Bar-On, 1997)

Bar-Onův inventář patří k jedné z nejcitovanějších metod měření rysové EI, jehož konstrukt byl přetvořen z inventáře spokojenosti na dotazník EI. EQ-i je tvořen 133 položkami složených z pěti subškál (viz kap. 2.1.3 Bar-Onův smíšený model). Tento nástroj je však kritizován především kvůli obsahu několika irelevantních aspektů (např. „testování reality“ či „řešení problémů“). Na rozdíl od ostatních dotazníků měřících rysovou EI však pokrývá celou oblast tohoto konstruktu (Bar-On, 1997).

3.6.3 Schutte Emotional Intelligence Scale (SEIS; Schutte a kol., 1998)

SEIS má několik verzí. Jedna z těchto verzí je tvořena 33 položkami, na které jedinec odpovídá na pětibodové Likertově škále stejně jako u TMMT. Obsahuje tři až čtyři faktory, i přesto je kritizován za své nedostatečné pokrytí rysové EI. Vychází ze tří dimenzí vycházejících z teorie Mayera a Saloveye. I přesto se jedná o psychometricky kvalitní a často užívanou metodu pro změření rysové EI. Tento dotazník zjišťuje 6 dimenzí emoční inteligence: pozitivní afekt, emoce druhých lidí, vlastní emoce, „šťastné emoce“, neverbální emoce a emoční management (Schutte a kol., 1998).

3.6.4 Emotional Competence Inventory (ECI; Boyatzis a kol., 1999)

ECI měří pomocí sebepopisné formy a 360 stupňové zpětné vazby emoční kompetence spadající pod emoční inteligenci (Boyatzis, 1999). ECI měří 20 dimenzí uspořádaných do 4 oblastí – sebeuvědomění, sebeřízení, sociální uvědomění a sociální dovednosti. Dnes existují dvě verze, kdy verze I má 110 položek a používá k měření sedmibodovou Likertovu škálu a verze II se skládá ze 73 položek a používá šestibodovou Likertovu škálu. I přes jeho oblíbenost mezi personalisty se však neobjevuje mnoho informací ohledně psychometrických vlastností tohoto nástroje.

3.6.5 Dulewicz & Higgs Emotional Intelligence Questionnaire (DHEIQ; Dulewicz & Higgs, 2001)

Tato metoda vychází z Golemanových knih a je primárně navržen pro organizace. Obsahuje 69 položek složených ze sedmi dimenzí – sebeuvědomění, vliv, rozhodnost, interpersonální vnímavost, svědomitost a integrita, motivace, odolnost. (Dulewicz & Higgs, 2001). V odborné literatuře se neobjevuje dostatek informací k jeho psychometrickým vlastnostem.

3.6.6 Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue; Petrides a kol., 2003)

TEIQue vychází z teorie a modelu rysové EI vnímající emoční inteligenci jako jeden z rysů spadajících do nižších úrovní hierarchie osobnosti. Obsahuje 153 položek, je složen z 15 subškál, 4 faktorů a globální rysové EI (Petrides a kol., 2003). Jeho čtyřfaktorová struktura je tvořena spokojeností, emoční dovedností, sociální dovedností a dovedností sebeovládání.

3.6.7 Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP; Jordan a kol., 2002)

WEIP zjišťuje profil EI jednotlivých členů v rámci skupiny. Je tvořena 27 položkami hodnocených na sedmibodové Likertově škále a měří intrapersonální a interpersonální dimenze, do kterých spadá dalších 7 aspektů. Podle raných výzkumů mají pracovní týmy tvořené lidmi s vyšší rysovou EI také vyšší pracovní výkonnost než týmy s jednotlivci s nižší rysovou EI (Jordan a kol., 2002).

3.6.8 Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS; Wong & Law, 2002)

WLEIS byl především vytvořen za účelem zjištění pracovní výkonnosti a spokojenosti, což dle validizačních studií splňuje. Obsahuje 16 položek hodnocených respondentem na sedmibodové škále a měří 4 dimenze – sebehodnocení emocí, hodnocení emocí u druhých, používání emocí a regulace emocí (Wong & Law, 2002).

Pro lepší přehlednost dostupných metod přikládám tabulku s výše zmíněnými nástroji měření rysové EI a hlavními dimenzemi, které měří.

NÁZEV NÁSTROJE, AUTOR	DIMENZE
TMMS (Salovey a kol., 1995)	<ul style="list-style-type: none"> • Všímání si emocí • Jasnost emocí • Náprava emocí
EQ-i (Bar – On, 1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilita • Zvládání stresu • Obecná nálada • Interpersonální dovednosti • Intrapersonální dovednosti
SEIS (Schutte a kol., 1998)	<ul style="list-style-type: none"> • Pozitivní afekt • Emoce druhých lidí • „Šťastné emoce“ • Neverbální emoce • Vlastní emoce • Emoční management
ECI (Boyatzis a kol., 1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Sebeuvědomění • Sebeřízení • Sociální uvědomění • Sociální dovednosti
DHEIQ (Dulewicz & Higgs, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Sebeuvědomění • Vliv • Rozhodnost • Interpersonální vnímavost • Svědomitost a integrita • Motivace • Odolnost
TEIQue (Petrides a kol., 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Spokojenost • Emoční dovednost • Sociální dovednost • Dovednost sebeovládání
WEIP (Jordan a kol., 2002)	<ul style="list-style-type: none"> • Interpersonální • Intrapersonální
WLEIS (Wong & Law, 2002)	<ul style="list-style-type: none"> • Sebehodnocení emocí • Hodnocení emocí u druhých

	<ul style="list-style-type: none"> • Používání emocí • Regulace emocí
--	---

Tabulka 2: Přehled nástrojů měřících rysovou EI

3.7 Měření EI jako schopnosti

Modely schopností nevěnují žádnou pozornost metodě měření (operacionalizaci konstruktů), jsou naprosto slučitelné s operacionalizací a hodnocením proměnných, které zachycují kognitivní schopnosti. Na tyto modely se hodí právě sebepopisné metody, které ale mají nízkou reliabilitu se skutečnými skóry. Nemůže se z nich však usuzovat na skutečnou hodnotu EI, jelikož nejsou dané správné a chybné odpovědi. Rozvoj těchto metod měřících EI jako schopnost je velmi pomalý vzhledem k velmi nízké vnitřní konzistenci těchto nástrojů (Schulze & Roberts, 1997).

Nejvýznamnější metodou ke změření EI jako schopnosti je MEIS (Multifaktorová škála emoční inteligence) od autorů Mayer, Salovey a Caruso a její přepracovaná verze MSCEIT (Mayerův- Saloveyův-Carusův test emoční inteligence) (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). MSCEIT měří následující schopnosti, které autoři považují za jádro emoční inteligence:

- 1) **Vnímání emocí** – popisují ji jako schopnost vnímat emoce u sebe i u druhých
- 2) **Využití emocí k usnadnění myšlení** – jedná se o schopnost rozlišovat, užívat a cítit emoce v kontextu myšlení
- 3) **Porozumění emocím** – definují jako schopnost rozumět svým emocím i emocím ostatních
- 4) **Řízení emocí** – schopnost pracovat se svými emocemi

MSCEIT je složen ze 141 položek, které jsou rozděleny do 8 oblastí. Každá oblast měří jednotlivé větve emoční inteligence.

První větev zjišťuje vnímání emocí respondentem na základě předkládání fotografií lidských obličejů, krajin a nejrůznějších uměleckých výtvorů. Pod každým takovým obrázkem je vypsáno pět různých emocí, na kterých má respondent označit tu emoci, kterou v něm daný obrázek vyvolává.

Druhá větev je tvořena dvěma subtesty. V prvním má testovaný popsat emoce pomocí chuti, barvy, teploty atd. Druhý subtest se zaměřuje na vhodnost použití určitých emocí v konkrétních sociálních situacích a při jejich řešení.

Třetí větev je také tvořena dvěma subtesty. Zjišťuje změny emocí v průběhu času, druhá část je zaměřena na komplexy emocí.

Čtvrtá větev zkoumá sociální management, což znamená, že zkoumá, jakým způsobem umí respondent pracovat s emocemi ostatních, jak na ně reaguje. Zároveň se zjišťuje také způsob, jakým jedinec zpracovává své vlastní emoce, jak s nimi on sám pracuje, což se nazývá emoční management (Brackett & Salovey, 2006).

Všeobecným problémem měření EI pomocí nástrojů je představa o EI jako jednotném konstruktu. Většina metod neobsahuje odkazy k psychometrickým důkazům a autoři se domnívají, že nejlepším způsobem, jak změřit EI je sebepopisný dotazník ve spojení s testem maximálního výkonu.

S tím je spojená také otázka, z jaké oblasti různé metody měření EI vycházejí. Není zcela jasné, jaké aspekty vlastně měří a ani jejich operacionalizace není jasně vymezena. Většina dotazníků se však zaměřuje na velmi podobné oblasti, které ovšem nesou různé pojmenování. Významnější modely EI mají, co se týče aspektů, stejný nebo podobný základ a liší se od sebe navzájem jen určitými specifickými oblastmi, které vytváří jednotlivé metody jedinečné.

Stále častěji se také ukazuje přírůstková validita rysové EI v Eysenkových dotaznících a také v Big five. Dále existují důkazy, že několik nástrojů používaných k operacionalizaci konstruktů je schopno předvídat kritéria za přítomnosti osobnostních rysů (Petrides & Furnham, 2003).

4. Výzkumy

V této kapitole se budu věnovat relevantním výzkumům, které byly realizovány na skupině vězeňských dozorců a souvisí s emoční inteligencí či strategiemi zvládání náročných situací, nebo se týkají těchto dvou témat, ale byly realizovány na jiném výzkumném vzorku. Vzhledem k nedostatku výzkumů týkajících se konkrétně tohoto tématu a typu profese se věnuji také porovnání EI a copingových strategií s dalšími věkovými či profesními skupinami. Ráda bych zmínila, že bylo realizováno velmi málo výzkumů týkajících se tohoto tématu. Může to být z důvodu jeho úzkého a specifického výběru, případně z důvodu velmi specifické skupiny pracujících. Vzhledem k náročnosti vyhledávání výzkumů proto není úplně relevantní porovnávat v kapitole 11. Diskuse realizované výzkumy s výzkumem realizovaným v rámci této diplomové práce. Přesto existují určité studie týkající se emoční inteligence či strategií zvládání stresu, ovšem ne u populace vězeňských dozorců. Také existují výzkumy vztahující se právě k této populaci, ale nesouvisí přímo s emoční inteligencí či zvládáním stresu. Přesto jsem se pokusila některé významné a relevantní výzkumy související s tématem diplomové práce představit.

Jedna z přehledových studií zjišťujících emoční inteligenci v dospívání, byla vydána v Nizozemí. Autoři se věnovali rešerši emoční inteligence a jejímu vztahu s emocionálními problémy v dospívání, kam patří poruchy příjmu potravy, maladaptace, závislosti atd. pomocí použití anglických a španělských klíčových slov našli 32 studií, které se tímto tématem zabývaly. Tyto studie zjistily zápornou spojitost mezi emoční inteligencí a internalizací problémů, depresí, úzkostí a dalších nepříjemných stavů. Vyšší emoční inteligence byla také spojena s nižším výskytem užívání návykových látek a lepšími copingovými strategiemi. Míra závislosti se lišila na základě toho, zda byla EI hodnocena pomocí sebepopisných metod či zkouškami maximálního výkonu. (Resurrección, Salguero & Ruiz-Aranda, 2014).

Další přehledová studie přinesla přehled o pracovním stresu a vyčerpání vězeňských dozorců v nápravných zařízeních na základě 43 šetření z 9 zemí. Především je diskutována fluktuace finanční odměny, psychotická onemocnění, úroveň pracovní nespokojenosti a syndrom vyhoření. Dále na základě empirických důkazů došlo ke shrnutí 10 specifických stresorů v této profesi – nejvýraznějšími stresory jsou náplň práce, pracovní přetížení, náročné sociální kontakty (s vězni, s kolegy a nadřízenými orgány) a špatný sociální status. V neposlední řadě se na základě 21 článků začalo diskutovat o možnostech zlepšení podmínek pro vězeňské dozorce. Jedná se především o zlepšení řízení lidských zdrojů, profesionalizaci práce a

zlepšení sociální složky pracovního prostředí, což se zdá být slibnou cestou k zmírnění pracovního stresu a syndromu vyhoření v nápravných zařízeních (Schaufeli & Peeters, 2000).

Z výzkumu těchto autorů vyplývá, že je důležité umět rozeznat své vnitřní rozpoložení. Zjistili totiž, že jedinci, kteří umí své emocionální a fyziologické reakce identifikovat, se jimi nenechají tolik ovlivnit jako ti, kteří je identifikovat nedokážou. Je důležité a nezbytné, aby lidé pracující v psychicky a fyzicky náročných oblastech (např. policisté, hasiči, záchranáři, dozorcí apod.) uměli rozeznat jejich emocionální prožívání, a to především v náročných životních situacích. Jen díky tomu jsou schopni zachovat profesionalitu a zároveň i své vlastní psychické zdraví. Jedinci, kteří se umí lépe orientovat ve svých emocích a vykazují tak vyšší míru emoční inteligence, mají více prostoru pro konstruktivní řešení situace. Je to z toho důvodu, že se nenechají ve velké míře ovlivnit negativními dopady stresové situace a mají více mentální kapacity na řešení problému (Baumann, Gohm & Bonner, 2011).

V roce 2006 proběhla srovnávací analýza výsledků posuzování osobnostní způsobilosti uchazečů o zaměstnání za roky 2003-2005. Za celé toto období je rozložení uchazečů podle pohlaví rozloženo směrem k mužům, kteří tvoří 2/3 žadatelů o práci u Vězeňské služby. V roce 2005 byl zaznamenán nárůst uchazečů ve věku 18-25 let, přičemž nejvyšší počet nedoporučujících stanovisek psychologové určili právě u této věkové kategorie. Z celkového počtu 5463 uchazečů bylo během let 2003-2005 uznáno osobnostně způsobilým pouze 60% z nich, 2188 uchazečů nebylo doporučeno (Biedermannová, Indra & Zemanová, 2006).

Další výzkum byl zpracován u skupiny vězeňských dozorců a zjišťoval souvislost salutogenetických faktorů a subjektivně vnímané zátěže. Z výsledků vyplynulo, že zaměstnanci Vězeňské služby, kteří mají vysoké skóre na úrovni salutogenetických faktorů, se subjektivně cítí méně ohrožováni a ovlivňováni stresovými situacemi. Tím se liší od jedinců, kteří dosáhli nízkého skóru u těchto faktorů. Mezi salutogenetické faktory autorka zařadila hardiness, sense of coherence, self-efficacy a internal locus of control. U položky external locus of control se zjistila pozitivní korelace se subjektivním vnímáním stresu. To znamená, že čím více zaměstnanci považují svůj život za neovlivnitelný vlastním úsilím, tím více se cítí být ohroženi stresovými situacemi (Krásová, 2009). Dále autorka zjistila, že v porovnání s americkou skupinou pracovníků u Vězeňské služby mají čeští dozorcí signifikantně vyšší hodnotu hardiness, na což upozornil také výzkum Kebzy a Šolcové (1996). Ti poukazují na rozdíly mezi českou a americkou populací v hodnotách hardiness jako o možném důsledku rozdílné školní a rodinné výchovy. V amerických rodinách je

upřednostňován spíše styl založený na pozitivní stimulaci, zdůrazňování úspěchu a vynikání. V českých rodinách je spíše většinový přístup založený na ohleduplnosti vůči druhým, slušnosti a nezdůrazňováním lepších výsledků v porovnání s ostatními.

5. Profese vězeňského dozorce

V této kapitole se věnuji komplexnímu popisu vězeňského dozorce. Nejdříve se zaměřuji na podmínky, které musí jedinec v této profesi splňovat, aby mohl nastoupit do Vězeňské služby ČR. Dále popisují osobnostní a kvalifikační předpoklady a charakteristiky, které by měl dozorce mít. Tato kapitola je důležitá pro vymezení kompetencí, které by měl vězeňský dozorce mít a také kvůli popisu jeho práce. To pomůže lépe pochopit nároky kladené na uchazeče o tuto práci a alespoň přiblížit náročnost zvolené profese. Právě kvůli náročnosti profese dozorce je přinejmenším zajímavé zjistit, jakým způsobem zvládají tito lidé stresové situace a zda disponují vyšší emoční inteligencí než běžná populace.

5.1 Podmínky přijetí vězeňského dozorce

Pro získání služebního poměru u Vězeňské služby ČR musí uchazeč splnit následující podmínky podle Zákonu č. 361/2003 Sb. :

- Občanství České republiky
- Věk nad 18 let
- Trestní bezúhonnost
- Střední vzdělání s maturitní zkouškou, střední s výučním listem
- Zdravotní, osobnostní a fyzickou způsobilost k výkonu služby
- Není členem politické strany nebo politického hnutí
- Nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost (Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, 2003).

5.2 Náplň práce vězeňského dozorce

Hlavní náplní dozorčí služby je režimová funkce a zabezpečení vnitřní bezpečnosti v objektech Vězeňské služby. Musí se postarat o to, aby odsouzení dodržovali stanovený režim, pořádek a kázeň, a to za účelem vytvoření bezpečných podmínek pro ně samotné, ale i

pro pracovníky Vězeňské služby. Bezpečnost věznice je zajišťována jak pravidelnými pochůzkami a kontrolní činností, tak také profesionálním prováděním všech druhů prohlídek vězněných osob.

Dalším úkolem je zajistit klid ve věznicích ve smyslu předcházení a včasného odhalení násilí mezi odsouzenými. Dozorčí služba musí splňovat úkoly vyplývající z vnitřních řádů věznic- např. početní prověrky stavu vězňů, zajištění výdeje stravy, výměna ložního prádla, zařizování doprovodu k lékaři a orgánům činným v trestním řízení. Mimo jiné jim pomáhají při nákupu, vycházkách a koupání. Od vězeňských dozorců se také očekává dozor jak při venkovních, tak i vnitřních aktivitách a spolupodílení se na tvorbě programu s odsouzenými.

S nově přichozími odsouzenými mají za úkol doprovod do cel v rámci výkonu trestu odnětí svobody. V neposlední řadě se od příslušníků dozorčí služby očekává spolupráce s oddělením výkonu vazby a trestu, a to především s vychovateli, vrchními dozorci a odbornými zaměstnanci. Pokud by spolupráce neprobíhala tak, jak má, velmi těžko by se zajišťoval pořádek, kázeň, ale i volnočasový program ve věznicích (<http://www.vscr.cz>).

5.3 Osobnostní charakteristiky vězeňského dozorce

Dle Škopce (2005) by měl mít vězeňský dozorce následující charakteristiky. Měl by disponovat sociálními schopnostmi a mít předpoklady pro vytváření dalších sociálních vztahů. To znamená, že by měl být ochotný spolupracovat. Vzhledem k náročnosti a častým vypjatým situacím se dozorce setkává s poněkud přísnějším režimem, než je běžné v ostatních profesích. Proto by měl být schopen snášet usměrňování ze strany nadřízených, a to s určitou dávkou taktosti a slušnosti. Neměl by mít tedy problém s poslušností a autoritami. V rámci sociálních vztahů je také důležité, aby nebyl závislý na okolí. Pokud by si dozorce vytvářel vztahy na pracovišti s vězni a nechal se k nim citově upoutat, nedokázal by následně jednat objektivně a bez emocí.

Další podmínkou je úroveň IQ obecné inteligence. Tato hodnota by měla být průměrná, případně vyšší než je u běžné populace. Pod tuto osobnostní vlastnost spadá vliv genetického

aspektu s důrazem na schopnost logického myšlení a práce s abstraktními pojmy. Dále také vytváření soudů a úsudků na základě myšlenkového postupu indukce a dedukce.

Vězeňský dozorce by měl mít kvalitní sociální zázemí. Tato podmínka se vztahuje nejen na primární rodinu, ve které jedinec vyrůstal, ale také na současnou rodinu. Sociální zázemí je nezbytně důležité vzhledem k náročnosti povolání a požadavků na člověka. V případě krizových, stresových situací je důležité mít sociální oporu v rodině, mít zajištěné bezpečné prostředí, kde má dozorce jistotu a kde najde pochopení a podporu. Díky tomu je schopen lépe se vyrovnávat s náročnými situacemi a jednat konstruktivně.

Dozorce by měl prokazovat emoční rovnováhu. Neměl by podléhat emociogenním tlakům a účinkům okolí. Měl by být emocionálně stabilní, a to i v náročných životních situacích. Často se musí rozhodovat rychle o důležitých rozhodnutích a emocionální stránka do tohoto rozhodování nepatří, jelikož by mohla zkreslit jeho nadhled a jedinec by mohl učinit nevhodné rozhodnutí. V takových situacích by měl být dozorce schopný uplatňovat rozvahu a klid bez jakýchkoli úzkostných symptomů.

S emocionální stabilitou souvisí také odolnost v zátěžových situacích. Měl by vykazovat zdravou míru frustrační tolerance a také tolerance vůči nejružnějším zátěžovým tlakům. Tyto dvě vlastnosti (emoční inteligence a odolnost vůči stresu) jsou zkoumány v empirické části této diplomové práce, a to z důvodu osobnostních předpokladů při přijetí do Vězeňské služby České republiky.

Mezi další charakteristiky, které by měl dozorce mít, patří seberegulace – tedy schopnost ovládat se. Tuto schopnost jedinci využívají každý den vzhledem k vulgarismům, přístupu a frustraci vězňů. Také by měli být schopni nést odpovědnost za svá rozhodnutí a za své činy. Předpokládá se, že se dozorci nebudou chovat agresivně, a to ani ve zjemněných formách, jako je přílišná kritičnost vůči ostatním pracovníkům a vězňům, používání ironie a hádavost. V neposlední řadě se očekává, že vězeňský dozorce nebude prokazovat žádné patologické znaky, jako jsou depresivní sklony, neurotizace apod.

EMPIRICKÁ ČÁST

V této části své diplomové práce se věnuji nejprve vymezení výzkumného problému a výzkumným cílům. Dále stanovuji výzkumné hypotézy vycházející z prostudované literatury a předchozích výzkumů týkajících se tématu emoční inteligence a strategie zvládání stresu. Poté popisuji zvolené metody a důvody jejich výběru. V další kapitole se věnuji procesu sběru dat, charakteristikám výzkumného vzorku a jejich popisu. Následně popisuji zpracování dat, kde uvádím výsledky dotazníků, vzájemné korelace s demografickými údaji a vzájemné korelace dotazníků mezi sebou. Poslední kapitolu tvoří diskuze, kde se kriticky zamýšlím nad empirickou částí, zvolenými metodami, výsledky výzkumu a jejich porovnání s dosavadními dostupnými výzkumy v této oblasti.

6. Výzkumný problém a výzkumné cíle

Jádrem toho výzkumu je porovnání emoční inteligence a strategií zvládání stresu u vězeňských dozorců na základě prostudování zdrojů ke zpracování diplomové práce. Vězeňští dozorcí totiž patří mezi ta povolání, která často prožívají náročné situace a jejich úkolem je tyto situace včas rozpoznat a umět na ně reagovat. Způsob jejich reakce ovlivňuje další možnosti, kterými se situace může ubírat. Stejně tak je v jejich práci důležité umět rozpoznávat emoce u sebe i druhých lidí, znát příčinu vzniku těchto pocitů a vědět, jak s nimi dále pracovat, aby pokud možno co nejméně ovlivnily jejich výkon a nevedly k nepříjemným pocitům jako je frustrace, zklamání, vztek apod. Proto se ve svém výzkumu zaměřuji také na to, jaké metody vězeňští dozorcí používají zvládání stresu na základě porozumění a práce se svými emocemi.

Hlavním předpokladem je, že vězeňští dozorcí na základě svého povolání vykazují vyšší míru EI a konstruktivnější a efektivnější strategie zvládání stresu proti běžné populaci. Prvním cílem je zjistit, jaké vězeňští dozorcí používají strategie zvládání stresu a zda se v těchto strategiích objevuje nějaký rozdíl oproti běžné populaci. Tento cíl vychází z toho, že se ve své

profesi mnohem častěji setkávají se zátěžovými a krizovými situacemi, které by měli umět konstruktivně řešit na základě svých znalostí a zkušeností.

Z tohoto předpokladu vychází další výzkumný cíl, který je v této empirické části diplomové práce řešen. Právě strategie zvládání stresu se často mění díky zkušenostem, které jedinec získá a z kterých se poučí. Proto se dále věnuji porovnání výsledků z dotazníku zjišťujícího strategie zvládání stresu (SVF 78) a dotazníku emoční inteligence (SEIS) s délkou praxe. Pokud se totiž jedinec ocitá častěji v zátěžových situacích, měl by si postupně vytvořit určité způsoby, jak se s takovými situacemi vyrovnávat, jak s nimi pracovat a také zjišťovat, co při nich prožívá a tyto emoce dále zpracovávat.

Dalším výzkumným cílem je zjištění, zda spolu souvisí copingové strategie a výsledek v dotazníku emoční inteligence. Předpokladem je, že vyšší míra EI bude souviset s konstruktivními strategiemi.

Ke zjištění výsledků jsou stanoveny nulové a alternativní hypotézy a jejich ověření pomocí statistického programu IBM SPSS 20 a následný popis a porovnání výsledků.

6.1 Hypotézy

Výzkumné hypotézy vycházejí z prostudování základní literatury a z realizovaných výzkumů na téma emoční inteligence a strategie zvládání stresu. Vzhledem k nízkému počtu respondentek – žen se ve výzkumných hypotézách nezaměřuji na závislost pohlaví a výsledky v jednotlivých dotaznících. Na výsledky z dotazníku SEIS pohlížím pouze jako na skóry, s kterými dále pracuji pouze v rámci výzkumného souboru, a to z důvodu nestandardizace tohoto dotazníku na českou populaci.

Nulové a alternativní hypotézy jsou stanoveny následovně:

1) H01: Neexistuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a věkem respondentů

HA1: Existuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a věkem respondentů

2) H02: Neexistuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a délkou praxe respondentů

HA2: Existuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a délkou praxe respondentů

3) H03: Neexistuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a věkem respondentů

HA3: Existuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a věkem respondentů

4) H04: Neexistuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a délkou praxe respondentů

HA4: Existuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a délkou praxe respondentů

5) H05a: Neexistuje rozdíl mezi výsledky POZ u respondentů a u běžné populace

HA5a: Existuje rozdíl mezi výsledky POZ u respondentů a u běžné populace

H05b: Neexistuje rozdíl mezi výsledky NEG u respondentů a u běžné populace

HA5b: Existuje rozdíl mezi výsledky NEG u respondentů a u běžné populace

6) H06: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ

HA6: Existuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ

H06a: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ1

H06b: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ2

H06c: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ3

7) H07: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a NEG

HA7: Existuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a NEG

7. Výzkumné metody

K zjištění stanovených cílů výzkumu bylo nutné vybrat vhodné výzkumné metody. Vzhledem k dostupnosti a účelu jsem vybírala ze dvou možností. První možností byl dotazník **MSCEIT** od autorů Saloveye, Carosa a Mayera, který zkoumá emoční inteligenci jako schopnost. MSCEIT je složen ze 141 položek, které jsou rozděleny do 8 oblastí. Každá oblast měří jednotlivé větve emoční inteligence.

- 1) **Vnímání emocí** – schopnost vnímat emoce u sebe i u druhých na základě předkládání fotografií s lidskými obličejí, krajinami a uměleckými výtvary.
- 2) **Využití emocí k usnadnění myšlení** – jedná se o schopnost rozlišovat, užívat a cítit emoce v kontextu myšlení. To probíhá popisem emocí pomocí chuti, barvy a teploty. Tato větev také zjišťuje vhodnost použití různých emocí v kontextu situací.
- 3) **Porozumění emocím** – definují jako schopnost rozumět svým emocím i emocím ostatních
- 4) **Řízení emocí** – schopnost pracovat se svými emocemi, s emocemi ostatních, způsob jejich zpracování

Druhá možnost byl dotazník SEIS, který jsem nakonec zvolila jako vhodnější variantu. MSCEIT by společně s dotazníkem stresových strategií SVF 78 tvořil velmi dlouhou metodu a respondenti by mohli být unavení a méně ochotní spolupráce. Proto jsem zvolila dotazník SEIS vycházející také z teorie Saloveye a Mayera, ovšem vnímá emoční inteligenci jako rys a přistupuje tak i ve své písemné podobě. SEIS není v České republice standardizovaný, proto se nedá z výsledků výzkumu usuzovat na rozdíly proti běžné populaci. To ovšem není účelem této práce. SEIS byl použit výhradně k výpočtům korelace s dotazníkem SVF 78 a porovnání výsledků respondentů mezi sebou.

Dotazník je složen ze 41 položek tvořených výroky. Ty proband hodnotí na škále 1-5 (1- nesouhlasím, 2 – spíše nesouhlasím, 3 – nevím, 4 – spíše souhlasím, 5 – souhlasím).

Pro zjištění copingových strategií byl zařazen dotazník Strategie zvládání stresu – SVF 78 z důvodu standardizace v ČR a rozdělení položek do několika škál měřících různé oblasti strategií zvládání stresu. Dotazník se skládá ze 78 položek, měřících 13 škál:

- 1) **Podhodnocení** – tento subtest vyjadřuje tendence podhodnocovat své vlastní reakce v porovnání s ostatními.
- 2) **Odmítání viny** – chybí převzetí odpovědnosti za vzniklou zátěž, vyznačuje se defenzivní strategií
- 3) **Odklon** – subtest měřící tendence odvrácení zátěže a navození takových psychických stavů, které mírní působení stresu
- 4) **Náhradní uspokojení** – tendence k mírnění stresu prostřednictvím vnějších odměn a vyvolávání kladných pocitů nekompatibilních se zátěžovou situací
- 5) **Kontrola situace** – tento subtest zjišťuje tendence získat kontrolu nad stresovými situacemi pomocí tří komponent: analýzu nastalé situace a zjištění příčin vzniku, plán dalšího postupu k zlepšení situace a aktivní zásah do problému
- 6) **Kontrola reakcí** – subtest skládající se ze dvou složek: nepřipustit negativní pocity (případně je na sobě nedat znát) a s nastalými emocemi pracovat
- 7) **Pozitivní sebeinstrukce** – zahrnuje posuzování sklonu přisuzovat si kompetence a dodávat si odvalu ve stresových situacích. Subtest zjišťuje kladné myšlenky a postoje podporující sebedůvěru (subjektivní kompetence) a podporu nevzdávat se, vydržet (protipól rezignace).
- 8) **Potřeba sociální opory** – tendence hledat při zátěžové situaci sociální podporu
- 9) **Vyhýbání se** – strategie vyhnout se zátěži a další konfrontaci s podobnou situací. Může obsahovat pozitivní i negativní strategie, které dále ovlivňují kladné či záporné důsledky stresu. Obsahuje také společné aspekty s kognitivním vyhýbáním se.
- 10) **Úniková tendence** – tato potřeba vyváznout ze situace se sdružují se sníženou schopností pohotovosti a schopnosti postavit se zátěžové situaci. Jedná se o výrazný způsob maladaptivního jednání, které stres dlouhodobě zvyšuje.

- 11) **Perseverance** – neschopnost myšlenkově se odpoutat od daného problému. Negativní představy o aktuální stresové situaci neustále zabírají kapacitu myšlení, čímž se prodlužuje i trvání stresové situace a možnost obnovení výchozího stavu.
- 12) **Rezignace** – tato strategie zahrnuje mnoho aspektů projevujících rezignační tendence – pocity beznaděje a bezmoci, bezvýchodnost situace, slepota k vlastním možnostem zvládnout stresovou situaci
- 13) **Sebeobviňování** – sklon ke sklíčenosti a sebeobviňování z nastalých chyb v souvislosti se zátěží

Vyhodnocení dotazníku SVF 78 probíhá také na úrovni sekundárních hodnot, kdy se u každého probanda zjišťuje pozitivní a negativní strategie.

V rámci **POZ - Pozitivní strategie** se sčítají hrubé skóry prvních sedmi subtestů, z čehož se vypočítá aritmetický průměr a následně porovná v rámci T-skórů s normami. Dále se dělí POZ na následující dílčí strategie.

POZ1: Strategie přehodnocení a strategie devalvace

Tyto strategie jsou charakteristické tendencí přehodnotit závažnost stresoru nebo stresovou reakci. POZ1 je tvořen subtestem Podhodnocení a Odmítání viny.

POZ2: Strategie odklonu

Subtesty v tomto okruhu se zaměřují na odklon od stresoru, případně na možnosti alternativních řešení a stavů. Patří sem následující dva subtesty - Odklon a Náhradní uspokojení.

POZ3: Strategie kontroly

Tato strategie v sobě zahrnuje konstruktivní snahy o zvládnání stresové situace a kompetenci. Subtesty, které tyto snahy zjišťují, jsou Kontrola situace, Kontrola reakcí a Pozitivní sebeinstrukce.

NEG: Negativní strategie

Úniková tendence, Perseverace, Rezignace a Sebeobviňování jsou subtesty zjišťující tendence k zpracovávání stresových situací nefunkčním způsobem. Zahrnuje v sobě chybějící kompetence zvládnání s únikovými tendencemi, s projevy rezignace a neschopností uvolnit se.

Zřídka se vyskytující strategie - Potřeba sociální opory, kdy jedinec vyhledává sociální kontakt za účelem podpory při řešení náročného problému vyvolávajícího stres. Druhá zřídka se vyskytující strategie je **vyhýbání se** charakterizovaná tendencí vyhnout se zátěži a zahrnující záměr zamezit další konfrontaci s podobnou situací (Švancara, 2003).

SVF 78 obsahuje výroky, na které respondent odpovídá prostřednictvím škály souhlasu od 0 – 4 (0 – vůbec ne, 1 – spíše ne, 2 – možná, 3 – pravděpodobně, 4 – velmi pravděpodobně). Dotazníky jsou k nahlédnutí v Přílohách.

8. Sběr dat

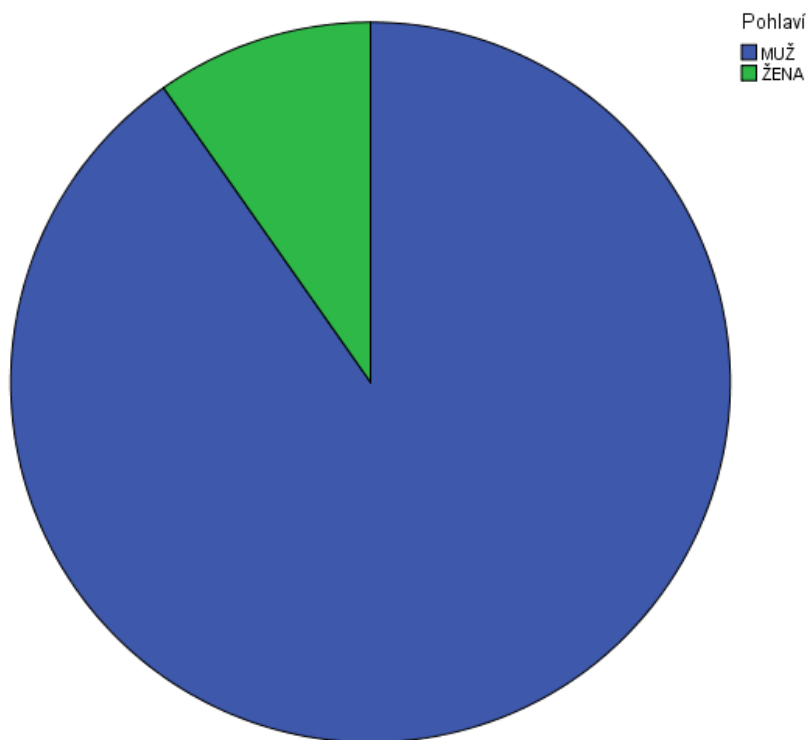
Data byla sesbírána v podobě tištěné formy dotazníku SVF 78 a SEIS v období od března do září 2015. Kontaktovala jsem několik věznic z České republiky s prosbou o možnost sběru dat, přičemž ke spolupráci byla ochotna pouze Věznice Valdice. Vzhledem k malé ochotě ostatních věznic jsem proto musela oslovit velké množství svých přátel a známých přes sociální síť (Facebook, Spolužáci, e-mail) a poprosit, zda mají kontakt na vězeňské dozorce. Dotazníky ve Věznici Valdice jsem předala kontaktní osobě a ta je dále rozšířila dozorcům na svém pracovišti. Ostatním byly předány dotazníky přes kontaktní osoby (přátelé, známí) ze sociálních sítí. Vyplňování těchto dotazníků bylo dobrovolné a anonymní.

Každá složka obsahovala titulní stranu s názvem školy, mým jménem, úvodem a účelem vyplnění dotazníku. Na další straně byly demografické údaje – věk, pohlaví a počet let praxe u Vězeňské služby. Následoval dotazník SVF 78 a SEIS. Vyplnění trvalo průměrně 30 minut. Rozdala jsem celkově 113 dotazníků, vrátilo se jich 87, z toho 5 bylo vyřazeno kvůli

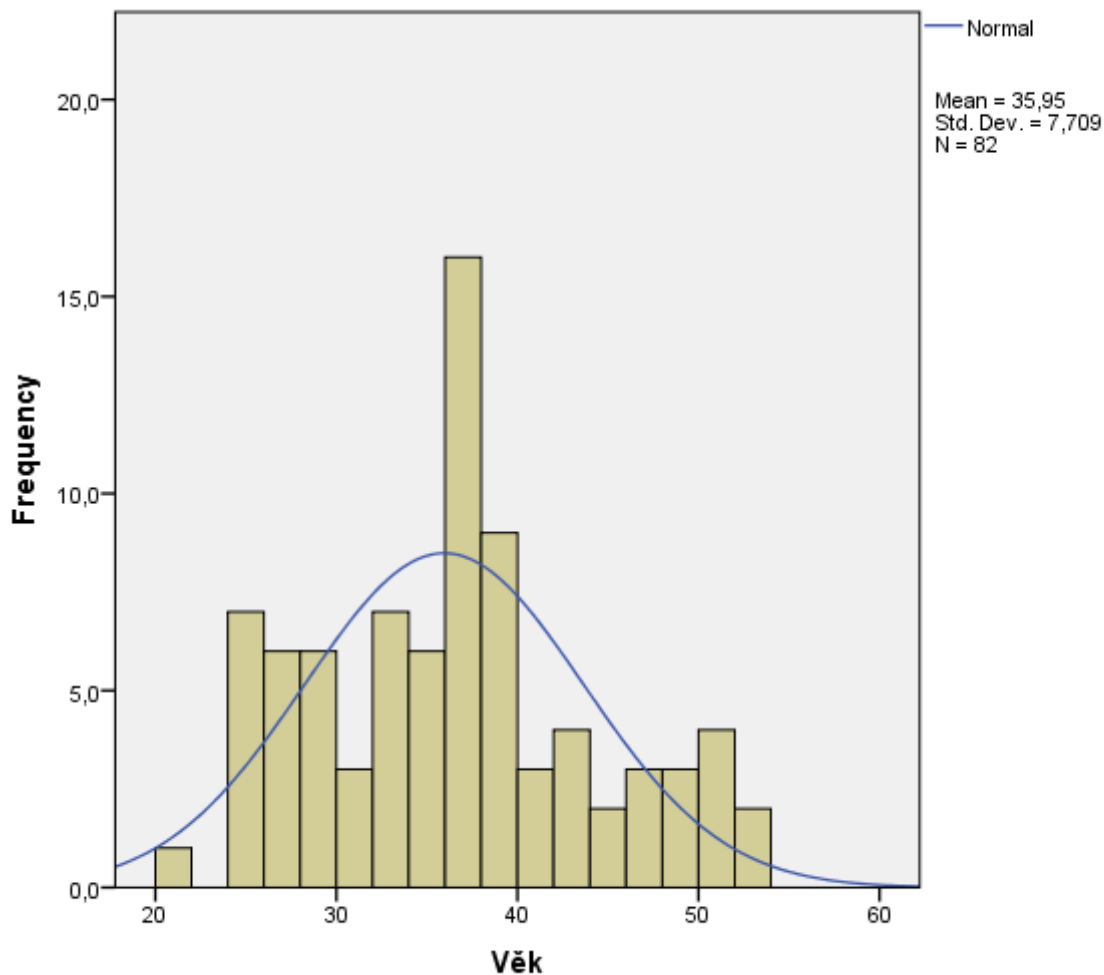
nečitelnosti či chybějícím údajům. Konečný počet zpracovávaných dotazníků v empirické části tedy činí 82.

9. Charakteristiky výzkumného vzorku

Ve výzkumném vzorku bylo celkem 82 respondentů, z toho 74 mužů a 8 žen. Pro potřeby výzkumu byly zjišťovány následující demografické údaje: pohlaví, věk a délka praxe respondentů. Vzhledem k povaze profese vězeňského dozorce je počet respondentek – žen v tomto výzkumu nízký, nereprezentativní, a proto se v dalších výpočtech nerozlišuje pohlaví respondenta. Věkové rozpětí se pohybovalo od 21 do 53 let, přičemž průměrný věk byl 36, medián 36 a modus také 36 let. Pro větší přehlednost uvádím graf frekvence výskytu jednotlivého věku a rozložení vzorku mezi muže a ženy.



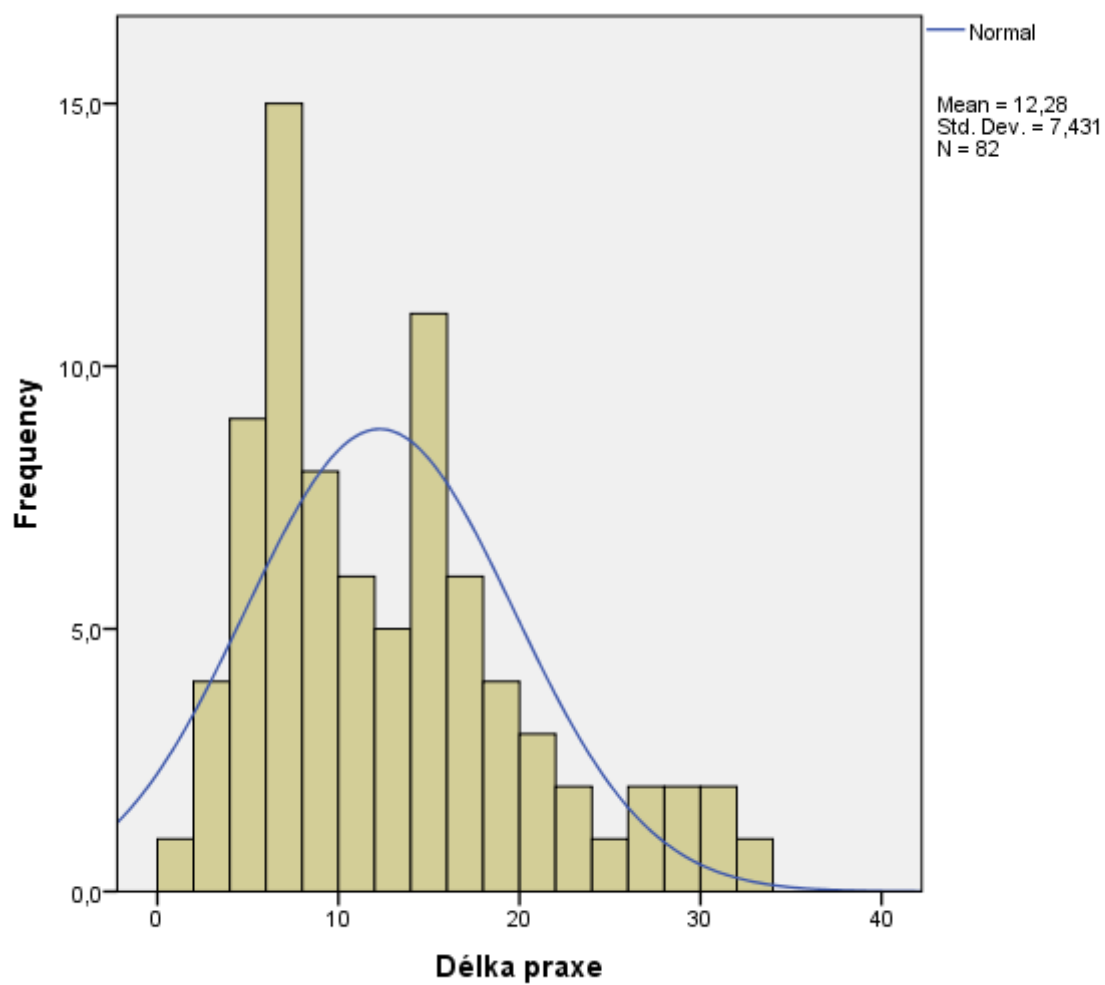
Graf 1: Rozložení respondentů podle pohlaví



Graf 2: Věkové rozložení respondentů

Minimální délka praxe u Vězeňské služby ČR byla 1 rok, maximální 33 let, přičemž průměrná délka praxe činila 12 let, medián 11 a modus 6 let. I zde uvádím pro větší přehlednost graf frekvence výskytu počtu let praxe.

.



Graf 3: Rozložení respondentů podle délky praxe (v letech)

	VĚK (v letech)	DÉLKA PRAXE (v letech)
MINIMUM	21	1
MAXIMUM	53	33

PRŮMĚR	36	12
MODUS	36	6
MEDIÁN	36	11

Tabulka 3: Statistické charakteristiky respondentů (věk, délka praxe)

10. Zpracování dat

Všechna data byla zapsána do tabulky Microsoft Excel a následné statistické zpracování proběhlo v programu IBM SPSS 22.

Pro porovnání obou výstupů dotazníku bylo pro ověření vzájemné nezávislosti použito Spearmanova korelačního koeficientu, kde bylo počítáno s hrubými skóry. Dále byly porovnávány průměry dotazníku SVF 78 u výzkumného vzorku a u výsledků norem běžné populace. Dále se zjišťovala nezávislost dotazníku SEIS na výsledcích SVF 78 v rámci výzkumného souboru.

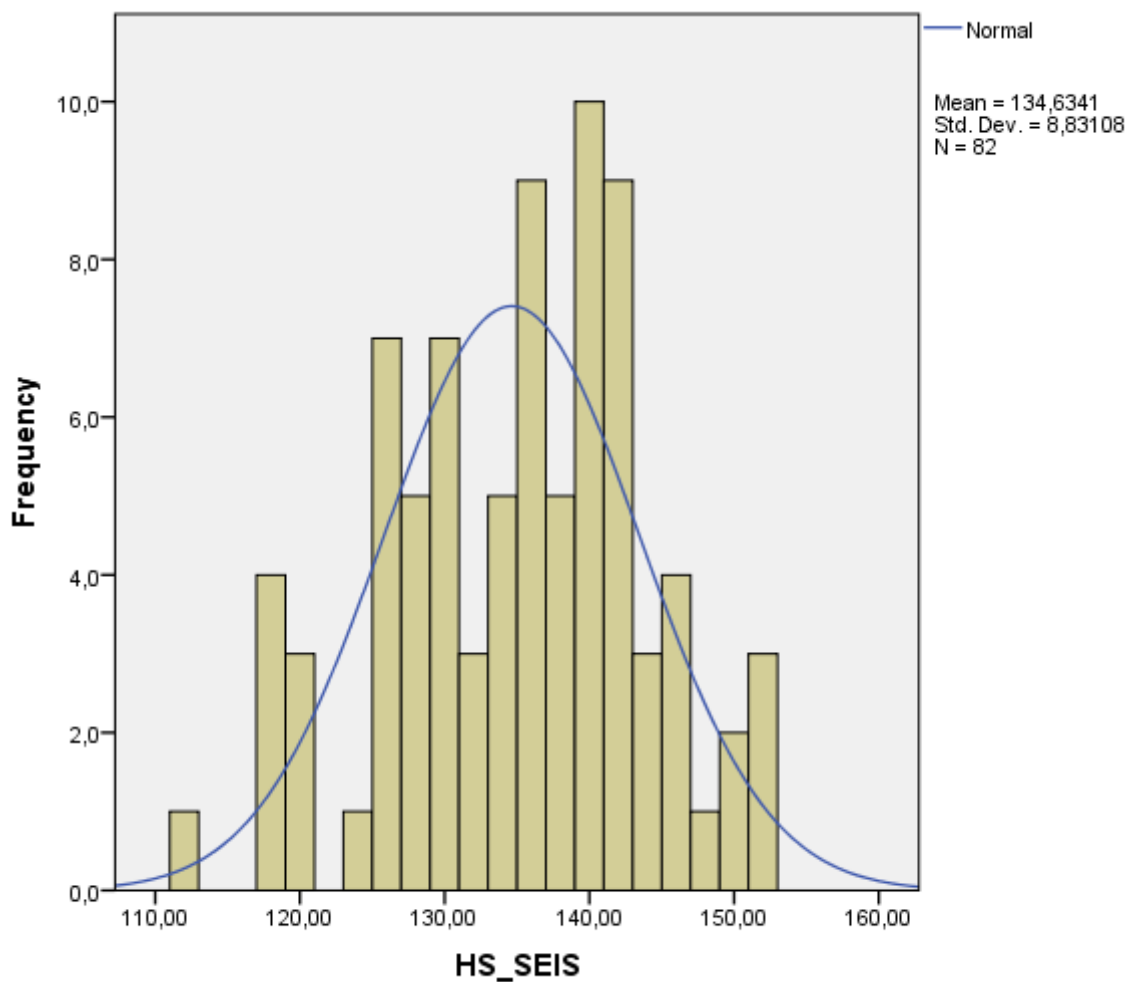
10.1 Výsledky

V této kapitole jsou zpracovány výsledky výzkumu pomocí vyhodnocení dotazníků. Nejprve porovnávám výsledky dotazníku SEIS a demografických údajů, následně porovnávám demografické údaje s výsledky z dotazníku SVF 78 a poté porovnávám výsledky obou dotazníků mezi sebou.

10.1.1 Výsledky dotazníku SEIS

V této podkapitole se věnuji výsledkům dotazníku SEIS. Nejprve porovnávám výsledky dotazníku s věkem respondentů a zjišťuji, zda neexistuje závislost mezi věkem a hrubým skórem v dotazníku. Poté ověřuji nezávislost mezi hrubými skóry v SEIS a délkou praxe respondentů u Vězeňské služby České republiky.

Z celkového počtu 82 respondentů je průměr hrubého skóru v dotazníku SEIS 135. Minimum je 112 a maximum dosaženého skóru je 151. Standardní odchylka je 9. Pro lepší zobrazení přikládám graf. Rozložení hrubých skóre respondentů odpovídá normálnímu rozložení.



Graf 4: Frekvence hrubých skóre v dotazníku SEIS

Testování H01: Neexistuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a věkem respondentů

Při testování závislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a věkem respondentů byla hodnota Spearmanova korelačního koeficientu $r = -0,17$, dosažená hladina významnosti $p = 0,127$, což na zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ znamená, že **nezamítám H01**.

Testování H02: Neexistuje závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a délkou praxe respondentů

Při testování závislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a délkou praxe respondentů byla hodnota Spearmanova korelačního koeficientu $r = -0,143$, dosažená hladina významnosti $p = 0,199$, proto na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nezamítám H02**.

10.1.2 Výsledky dotazníku SVF 78

V této podkapitole uvádím výsledky dotazníku SVF 78. Porovnávám hrubé skóry v SVF 78 a věk respondentů. Dále zjišťuji souvislost mezi výsledky SVF 78 a délkou praxe u Vězeňské služby ČR u respondentů účastnících se výzkumu.

Testování H03: Neexistuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a věkem respondentů

Při testování závislosti mezi strategiemi zvládání stresu a věkem respondentů se pohybovaly hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu v rozmezí od $r=0,000$ po $r=0,150$. Při zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nezamítám H03** o vzájemné nezávislosti mezi věkem respondentů a preferovanými strategiemi zvládání stresu a přijímám H03. Níže uvádím také tabulku s výsledky korelace věku a pozitivních, věku a negativních strategií zvládání stresu.

	r	p
POZ	0,007	0,952
POZ1	0,066	0,555
POZ2	0,090	0,422
POZ3	0,141	0,208
NEG	0,090	0,422

Tabulka 4: Spearmanův korelační koeficient pro SZS a věk

Testování H04: Neexistuje závislost mezi strategiemi zvládání stresu a délkou praxe respondentů

Stejně tak i při testování hypotézy o závislosti mezi délkou praxe respondentů a strategiemi zvládání stresu se hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu pohybovaly v rozmezí od $r = -0,070$ po $r = 0,150$. Proto při zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nezamítám H04**. Neprokázala se tedy souvislost mezi způsoby zvládání stresu a délkou praxe u Vězeňské služby ČR.

	r	p
POZ	0,006	0,958
POZ1	0,080	0,474
POZ2	0,115	0,303
POZ3	-0,069	0,539
NEG	0,135	0,226

Testování H05a: Neexistuje rozdíl mezi výsledky POZ u respondentů a u běžné populace

Testování H05b: Neexistuje rozdíl mezi výsledky NEG u respondentů a u běžné populace

K výpočtu rozdílu mezi respondenty a běžnou populací byl použit jednovýběrový t-test. Hrubé skóry výsledků Pozitivních strategií a Negativních strategií byly převedeny na T-skóry a následně vypočítána t hodnota a dosažená hladina významnosti. U Pozitivních strategií nebyl zjištěn rozdíl mezi běžnou populací a respondenty. Výsledná hodnota $t(81)=1,566$, dosažená hladina významnosti $p=0,121$, proto **nezamítám H05a**. U Negativních strategií byl zjištěn signifikantní rozdíl na zvolené hladině významnosti $\alpha=0,05$, a to výsledek $t(81)=2,921$, $p=0,005$, proto **zamítám H05b**.

	t	p
POZ	1,566	0,121
NEG	2,921	0,005

Tabulka 6: Výsledky POZ a NEG u respondentů a běžné populace

10.1.3 Výsledky dotazníku SVF 78 a SEIS

V poslední podkapitole se věnuji závislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a SVF 78. Popisují závislost mezi hrubými skóry v SEIS a jednotlivými škálami v SVF 78.

Testování H06: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ

Hodnota Spearmanova korelačního koeficientu při testování závislosti mezi výsledky z dotazníku SEIS a Pozitivními strategiemi v dotazníku SVF 78 vyšla $r = 0,088$ $p = 0,432$. Na zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nezamítám H06**.

Testování H06a: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ1

Hodnota Spearmanova korelačního koeficientu při testování hypotézy o závislosti výsledků z dotazníku SEIS a POZ1 vyšla $r = 0,134$ při dosažené hladině významnosti $p = 0,231$. **Nebyla tedy zamítnuta H06a**, jelikož se na zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ neprokázala závislost.

Testování H06b: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ2

Také při testování hypotézy o závislosti výsledků z dotazníku SEIS a POZ2 vyšla hodnota Spearmanova korelačního koeficientu nízká, $r = -0,133$ a dosažená hladina významnosti činila $p = 0,233$. Při zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ tedy **nezamítám H06b**.

Testování H06c: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a POZ3

Při testování závislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a POZ3 byla hodnota Spearmanova korelačního koeficientu $r = 0,161$, dosažená hladina významnosti $p = 0,150$, proto na zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nezamítám H06c** o neexistenci vzájemné závislosti.

Testování H07: Neexistuje závislost mezi výsledky z dotazníku SEIS a NEG

Při testování závislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a Negativními strategiemi zvládání stresu v dotazníku SVF 78 byla hodnota Spearmanova korelačního koeficientu $r = 0,244$,

dosažená hladina významnosti $p = 0,027$, proto na zvolené hladině významnosti **zamítám H07**.

	r	p
POZ	0,088	0,432
POZ1	0,006	0,958
POZ2	-0,133	0,233
POZ3	0,161	0,150
NEG	0,244	0,027

Tabulka 7: Spearmanův korelační koeficient pro SEIS a SVF 78

Byly zjištěny hodnoty Spearmanova korelačního koeficientu mezi jednotlivými oblastmi dotazníku SVF 78 a SEIS. Nezávislost mezi dotazníkem emoční inteligence SEIS a pozitivními strategiemi zvládání stresu v dotazníku SVF 78 byla přijata. Ovšem na zvolené hladině významnosti $\alpha = 0,05$ byla zamítnuta nulová hypotéza o nezávislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a negativními strategiemi v dotazníku SVF 78. Dosažená hladina významnosti je $p=0,027$, což lze považovat za signifikantní rozdíl.

Pomocí výzkumného šetření byly zmapovány copingové strategie a hrubé skóry emoční inteligence u vězeňských dozorců, což bylo účelem empirické části diplomové práce.

11. Diskuse

V této části diplomové práce uvedu výsledky svého výzkumu a porovnáám je s relevantními výzkumy zmíněnými v teoretické části. Dále budou popsány limity a nedostatky diplomové práce a předloženy návrhy na možnosti vylepšení empirické části.

Ve výsledcích výzkumu se potvrdila nezávislost výsledků dotazníků SEIS a SVF 78 na demografických údajích respondentů – věk a délka praxe. Vezmu-li v potaz, že výsledky z dotazníku SEIS nemají souvislost ani s věkem ani s délkou praxe u Vězeňské služby ČR, existuje více možností, proč se tato nezávislost potvrdila. Podle teorií zmíněných v kapitole 3. Emoční inteligence se jedná o schopnost či rys jedince. Pokud vezmu v úvahu, že emoční inteligence je jakási schopnost, nejedná se tedy o schopnost podmíněnou věkem. U respondentů se nepotvrdilo, že by s vyšším věkem dosahovali lepších výsledků v emoční inteligenci a lépe tak pracovali se svými emocemi i emocemi ostatních. Stejně tak i nezávislost emoční inteligence a délka praxe potvrzují, že emoční inteligence u vězeňských dozorců nesouvisí s množstvím zkušeností získaných ve své profesi. Znamená to, že EI může představovat určitý osobnostní rys, kterým jedinec disponuje. Ve chvíli, kdy začne pracovat u vězeňské služby a disponuje určitou schopností emoční inteligence, jeho zkušenosti v této profesi, naučené postupy ani introspekce a schopnost ovládnutí v rámci jeho praxe mu EI nezvyšují ani nesnižují. Vězeňští dozorcí prochází v rámci přijímacího řízení poměrně náročnými psychologickými i fyzickými testy, u kterých musí splnit přísné podmínky. Je možné, že právě díky těmto podmínkám se již na začátku kariéry dozorce vyselektují jedinci s nízkými hodnotami EI, proto se do výzkumného vzorku dostali jen jedinci s vyššími hodnotami vzhledem k výběru při přijímacím řízení.

Dále nebyla zjištěna závislost mezi strategiemi zvládnutí stresu a věkem či délkou praxe. Opět se může jednat o selekci při přijímacím řízení. Primárně budou vybíráni jedinci s vyšším stupněm odolnosti, osobnostními rysy odpovídajícími této pozici (emočně stabilní, bez problémů s autoritami, poslušný, rozhodný atd.), a tím se dostanou do vězeňské služby pouze ti, kteří dokážou konstruktivně řešit stresové situace. Další možností je, že ti, kteří se dostali k této profesi i přes svou nízkou odolnost a méně odpovídající osobnostní rysy, mohli toto

zaměstnání opustit ještě před dovršením prvního roku praxe, a to právě z důvodu velkého nátlaku, vysokých požadavků a množství zátěžových situací. Proto se ani nemohli dostat do výzkumného vzorku.

Co je však zajímavé, je výsledek Spearmanova korelačního koeficientu u H05b, kde vyšel signifikantní rozdíl při zjišťování rozdílu v negativních strategiích zvládání stresu u respondentů a běžné populace. Nebylo dále zjišťováno, jakým směrem se tyto strategie liší, což by bylo jistě zajímavé pro další zkoumání. Nicméně pokud by se jednalo o méně časté používání negativních strategií u dozorců než je norma, mohlo by to být způsobeno pracovními zkušenostmi. Pokud jedinec řeší náročnou situaci sebeobviňováním, případně únikovými tendencemi či neustálým připomínáním této situace, může brzy zjistit, že ho to spíše vyčerpává a dostává do jiných emočních prožitků, než by bylo třeba. Zároveň to nepomáhá k vyřešení situace a tento problém trvá mnohem delší dobu. Proto je možné, že se takovýchto strategií dozorcí raději vzdali a používají konstruktivnější a efektivnější možnosti. Pokud by se jednalo o výsledky vyšší než má běžná populace, byla by možnost, že se do výzkumného vzorku dostali dozorcí vyčerpání, případně s nastupujícím či pokročilým syndromem vyhoření.

Také při zkoumání vzájemné nezávislosti mezi výsledky v dotazníku SEIS a SVF 78 vyšel signifikantní rozdíl u Spearmanova korelačního koeficientu, konkrétně u NEG a SEIS. Dalším předmětem zkoumání by bylo vhodné zjistit, jakým směrem se tato korelace ubírá. Nicméně pokud by se jednalo závislost, kdy se s vyšší emoční inteligencí snižuje skóre u negativních strategií, mohlo by to být způsobeno lepším porozumění svým emocím. Domnívám se, že pokud jedinec lépe rozeznává své pocity a dokáže s nimi pracovat, je poté schopen i lépe pracovat se stresem. Pokud jsou dozorcí vystavováni náročné situaci a mají vyšší EI než ostatní profese, zvládnou při této situaci lépe pracovat se svými emocemi, ovládnutím a dokážou problém řešit efektivněji a rychleji, aniž by je to psychicky poznamenalo. Pokud by se ovšem jednalo o závislost, že s výškou EI roste také negativní zvládání stresu, mohlo by se jednat např. o jedince, kteří zkrátka neumí pracovat se stresem, neznají možnosti, jakými se dá situace konstruktivně řešit, nebo jim takové řešení vyhovuje. Také by se mohlo jednat o osoby se sklonem k podceňování či depresivním myšlenkám.

Dále se zaměřím na oblast výzkumného vzorku. Hlavním nedostatkem je nízký počet respondentů. Bylo rozdáno 113 dotazníků, ovšem vrátilo se pouze 87 a 5 z nich bylo vyřazeno kvůli chybějícím údajům či nečitelnosti. Celkový počet respondentů v tomto výzkumu tedy činí 82. Stejně tak i rozložení pohlaví respondentů nebylo reprezentativní – 74 mužů a 8 žen. Pro zvýšení počtu respondentů by se dalo oslovit ještě více věznic, případně dojet do věznic osobně a snažit se získat další probandy. Také by bylo možné dozorce osobně ve věznicích a neoslovovat jen jejich nadřízené. Pro vyrovnaní reprezentativity vzorku, co se týče pohlaví, by se daly oslovit věznice, kde pracují přednostně ženy jako dozorkyně, čímž by se navýšil jejich počet ve výzkumném vzorku. Další nevýhodou je i výběr respondentů. Vzhledem k neochotě věznic a k problému nedostatku probandů, který tím vznikl, byli osloveni známí za účelem vyhledání a oslovení dozorců, jakožto jejich přátel a příbuzných. Tím byl výběr nenáhodný a do výzkumu tak neměli šanci se dostat například ti, co bydlí na druhé straně republiky.

Nedostatkem v empirické části mé diplomové práce byl také výběr metod. Dotazník emoční inteligence SEIS není standardizovaný v České republice, proto nemá normy. Na základě toho tedy nelze porovnat výsledky běžné populace a výsledky respondentů, a tedy ani hodnotu EI. Dotazník strategií zvládání stresu SVF 78 je sice standardizovaný, ale jedná se o sebepopisnou metodu. Již v teoretické části popisují nevýhody sebepopisných metod. Jsou nereliabilní, je u nich důležitá sebereflexe, proband musí být otevřený. Dále je potřeba určitá míra introspekce, objektivity. Pokud však respondenti vyplňovali dotazníky skupinově, je pravděpodobné, že mohli mít strach z otevřenosti ohledně informací kvůli možnosti kontroly svými nadřízenými. Tím by byly výsledky samozřejmě zkresleny a nebyly by validní.

Na zjištění výše emoční inteligence byl použit dotazník SEIS. Jeho hlavní nevýhoda je však ta, že není standardizovaný na českou populaci. Proto nebyla možnost srovnání s běžnou populací, čímž nebylo možné zjistit, zda vězeňští dozorci lépe rozpoznávají emoce u sebe i druhých, lépe s nimi zacházejí, a tím jsou více psychicky odolní. Ke zjištění rozdílu mezi respondenty a standardizovaným vzorkem z populace by bylo možné například použít jeden z dotazníků emoční inteligence standardizovaný na naši populaci. Mohlo by se jednat o MSCEIT, který měří vnímání emocí, využití emocí k usnadnění myšlení, porozumění emocí a

řízení emocí. Tento nástroj však nebyl použit z čistě praktického důvodu. Společně s dotazníkem SVF 78 tvoří dotazník použitý na diplomovou práci velmi zdolnou metodu, jak zjistit emoční inteligenci a strategie zvládání stresu. Jeho vyplnění by trvalo více než hodinu, vyžadovalo by vysokou schopnost koncentrace po celou dobu vyplňování a snižovala by se ochota dozorců takto dlouhý a obsahově náročný dotazník vyplňovat.

Vzhledem k tomu, že nebylo cílem výzkumu zjišťovat rozdíl v EI mezi běžnou populací a respondenty, byl zvolen dotazník SEIS. Ten posloužil k porovnání hrubých skóre s věkem respondentů, jejich délkou praxe a také s výsledky z dotazníku SVF 78. Při vyhodnocování výsledků z dotazníku SEIS se nezjistila souvislost mezi věkem a hrubými skóre. Hodnota Spearmanova korelačního koeficientu dosáhla $r=-0,17$, dosažená hladina významnosti $p=0,127$. Na zvolené hladině významnosti $\alpha=0,05$ tedy nelze přijmout hypotézu o souvislosti mezi věkem a výsledky v dotazníku SEIS. Věk respondentů účastnících se výzkumu tedy nijak nesouvisí s tím, jakým způsobem rozpoznávají emoce u sebe a druhých, jak jsou schopni s emocemi pracovat a rozumět jim. Věkové rozmezí probandů se pohybovalo mezi 21 a 53 lety. K získání odlišných výsledků by mohlo pomoci sesbírat data také od starších dozorců.

Další hypotéza se týkala vztahu výsledku v dotazníku SEIS a délkou praxe. Hodnota Spearmanova koeficientu zde vyšla $r=-0,143$ s dosaženou hladinou významnosti $p=0,199$. Ani tuto hypotézu nelze na zvolené hladině významnosti $\alpha=0,05$ přijmout. Nepotvrdilo se tedy, že by na základě své praxe dozorcí lépe pracovali se svými emocemi, a vykazovali tak vyšší emoční inteligenci než ti, kteří mají kratší dobu praxe.

Na základě těchto výsledků se dá soudit, že emoční inteligence, ať už pojímaná jako rys či schopnost se nemění ani s délkou praxe ani s věkem dozorce. Způsob, jak by se dalo zjistit, zda se opravdu EI nemění s věkem či délkou praxe, by byla longitudinální studie. Při sledování emočních reakcí, rozpoznávání emocí a dalších komponent patřících pod emoční inteligenci, delší čas, by se mohly objevit určité změny této schopnosti jedince. Bylo by ovšem náročné zajistit, aby do tohoto výzkumu nevstupovaly další nežádoucí proměnné (negativní zkušenosti, kulturní rozdíly, vyspělejší technologie a sociální sítě atd.).

Výsledky Spearmanova korelačního koeficientu mezi SVF 78 a věkem respondentů vyšly stejně jako v dotazníku SEIS velmi nízké, proto nelze přijmout hypotézu o závislosti těchto dvou proměnných. Prakticky totožný výsledek Spearmanova korelačního koeficientu dosáhl také výpočet souvislosti SVF 78 a délkou praxe, proto ani tuto hypotézu o souvislosti těchto dvou proměnných nelze přijmout. Neexistuje tedy závislost mezi copingovými strategiemi, ať už pozitivními či negativními, a demografickými údaji – věkem a délkou praxe. Z tohoto závěru vyplývá, že způsoby zvládání stresu se nemění délkou praxe, a tedy získáváním zkušeností. Stejně jako u SEISu by bylo možné zjistit, zda se tyto strategie v průběhu vývoje jedince a podle počtu let praxe mění pomocí longitudinální studie.

Další hypotéza se týkala porovnání výsledků SVF 78 u běžné populace a respondentů účastnících se výzkumu v rámci diplomové práce. Na výpočet byl použit jednovýběrový t-test, kde byly porovnány T-skóry získané z hrubých skóre probandů s normami české populace. U pozitivních strategií vyšla hodnota $t(81)=1,566$ na dosažené hladině významnosti $p=0,121$, čímž nemůžeme přijmout hypotézu o rozdílných hodnotách respondentů a běžné populace. Ovšem u negativních strategií vyšla hodnota $t(81)=2,921$ na dosažené hladině významnosti $p=0,005$, díky čemuž lze přijmout hypotézu o rozdílných hodnotách negativních strategií mezi běžnou populací a probandy. Na základě těchto výsledků by se tedy mohlo dále zjišťovat podrobněji, jak se tyto hodnoty liší od běžné populace, zda pracovníci vězeňské služby používají negativních strategií méně či více a v jakých situacích jim pomáhají. Dále by se mohl výzkum zaměřit pouze na negativní strategie a zjistit příčiny využívání těchto strategií. To však nebylo hlavním cílem výzkumu, proto se nebudu tomuto tématu věnovat hlouběji.

Co však bylo hlavním cílem zjišťování v empirické části, byla závislost mezi výsledky v dotazníku SEIS a SVF 78. Byla zjištěna hodnota Spearmanova korelačního koeficientu na zvolené hladině $\alpha=0,05$. U celkové hodnoty pozitivních strategií byla naměřena hodnota $r=0,088$ při dosažené hladině významnosti $p=0,432$, což potvrzuje, že nelze přijmout hypotézu o souvislosti mezi pozitivními strategiemi zvládání stresu a emoční inteligencí. Pro přesnější rozbor byly vypočítány hodnoty jednotlivých pozitivních strategií, u kterých také nebyl zjištěn signifikantní výsledek. U negativních strategií byla naměřena hodnota $r=0,244$

při dosažené hladině významnosti $p=0,027$, čímž lze přijmout hypotézu o vzájemné závislosti mezi emoční inteligencí a negativními strategiemi. Dále by se mohlo zjišťovat, zda s vyšší emoční inteligencí se zvyšuje pravděpodobnost použití negativních strategií či naopak, což však také nebylo cílem výzkumu. Tím bylo zjišťování celkové souvislosti mezi těmito dvěma proměnnými, což se zčásti potvrdilo. Nedostatkem ve výzkumné části tedy je další nevyhodnocování a nezjišťování emoční inteligence a copingových strategií. Bylo by možné zkoumat, od jakých hodnot emoční inteligence se objevuje signifikantní rozdíl při používání negativních strategií, případně v jakém věku a při jaké délce praxe se tento rozdíl objevuje nejčastěji či nejvíce.

Celkově výsledky jednotlivých hypotéz by bylo možné ověřit pomocí dalších metod vztahujících se k emoční inteligenci, například dotazník MSCEIT, který je standardizovaný na českou populaci. Díky tomu by bylo možné zjistit rozdíly mezi respondenty a běžnou populací. Dále by bylo možné provést korelaci mezi dotazníkem MSCEIT a SVF 78 a zjistit, zda se tyto výsledky budou lišit od výsledků získaných v empirické části. Také by bylo možné zvolit jinou metodu na zjišťování copingových strategií, například dotazník COPE, který je svou strukturou a škálami velmi podobný dotazníku SVF 78. Při použití dalších metod by se mohly objevit odlišné výsledky od mého výzkumu.

Mezi limity výzkumu patří také další údaje, které nebyly zjišťovány. Například stupeň vzdělání, který by mohl souviset buď s emoční inteligencí, nebo strategiemi zvládání stresu. Dále nebyla zjišťována výše finančního ohodnocení, které by mohlo korelovat s copingovými strategiemi, případně další formy motivace ovlivňující a eliminující pracovní stres. Pokud se objevují určité formy motivace, může to mít vliv na lepší copingové strategie, volbu konstruktivnějších způsobů řešení a celkovou psychickou pohodu. Také je důležité zmínit, že se jednalo o velmi specifickou skupinu pracujících. K porovnání výsledků u psychicky náročných profesí by bylo zajímavé provést tento výzkum u dalších rizikových povolání, jako jsou např. záchranáři, policisté, hasiči atd.

Jsem si také vědoma toho, že nebyly zjišťovány osobnostní charakteristiky respondentů, které by mohly souviset s výslednými závěry. Dle výzkumu Connor-Smitha a Flachsbarta (2007)

je využívání efektivních copingových strategií závislé na osobnostních faktorech. Tato proměnná nebyla do výzkumného šetření zahrnuta, ale mohla by přinést odlišné a zajímavé výsledky. Vzhledem k tomu, že se neprokázala závislost mezi věkem ani délkou praxe ani u jednoho z dotazníků, mohly by právě osobnostní charakteristiky hrát významnou roli při volbě copingových strategií či u emoční inteligence. Tento výzkum však byl zaměřen především na SZS a EI, proto nebyly zařazeny metody týkající se měření osobnostních rysů.

Vzhledem k tomu, že byly zvoleny metody vycházející z předpokladu introspekce, otevřenosti a dalších charakteristik popsaných výše, by bylo možné zařadit do výzkumného šetření také kvalitativní výzkum. Ten by mohl probíhat formou rozhovorů s jednotlivými respondenty a zaměřením na konkrétní situace, s kterými se běžně setkávají ve své profesi a daly by se označit na psychicky náročné. Mohlo by se zjišťovat, jakou strategii nejčastěji používají a která je pro ně nejvíce funkční. Takovému setkání by se však mohli chtít probandi vyhnout z důvodu obavy o anonymitu a výsledky by mohly být ovlivněny menší otevřeností při rozhovoru než při dotazníkovém šetření. Dále mohly být výsledky ovlivněny špatným pochopením zadání. Není zcela jasné, zda dozorcí odpovídali na otázky a tvrzení týkající se pracovního zařazení a běžných situací v práci, či zda stahovali tato tvrzení a představovali si situace v běžném osobním životě, či se soustředili v průběhu vyplňování na obojí.

Na základě rešerše Schaufeliho a Peeterse (2000) by bylo možné dále zkoumat, zda někteří respondenti nedosáhli syndromu vyhoření, čímž by se zásadně měnil jejich výsledek. Sociální status a sociální kontakty také nebyly zjišťovány, ale mohly by mít zásadní vliv na spokojenost dozorců ve své profesi, a tím ti volbu efektivnějších copingových strategií či lepší schopnost rozpoznávání emocí a jejich seberegulaci.

Krásová (2009) zjistila ve svém výzkumu, že existuje souvislost mezi salutogenetickými faktory a subjektivně vnímanou zátěží. V tomto výzkumu ovšem nebyly zkoumány faktory spadající do salutogenetických (hardiness, internal locus of control, self-efficacy apod.), jelikož by to bylo opět časově velmi náročné. Pokus by se však zkoumání těchto oblastí realizovalo, mohly by vyjít zajímavé výsledky. Například by při zjišťování internal locus of control, tedy schopnosti aktivně ovlivňovat svůj život a směřování ke stanoveným cílům, kdy

jedinec ví, že může situace kolem sebe nějakým způsobem ovlivnit a změnit, by se mohly ukázat výsledky Spearmanova korelačního koeficientu s copingovými strategiemi jako signifikantní.

Takový výzkum zachycující veškeré komponenty jako jsou osobnostní charakteristiky, sociální zařazení, zkušenosti, psychotická onemocnění či pracovní náplň by byl velmi náročný na čas, ochotu respondentů spolupracovat a především otevřeně a upřímně o sobě v rámci anonymity mluvit či psát.

V diskuzi byly shrnuty limity empirické části diplomové práce, byly porovnány výsledky s výzkumy předloženými v teoretické části a také byly navrženy možnosti dalšího podrobnějšího zkoumání emoční inteligence a copingových strategií.

Závěr

Diplomová práce se zabývala strategiemi zvládání stresu a emoční inteligencí u vězeňských dozorců. Téma bylo zvoleno na základě stále častějších diskuzí a prováděných výzkumů ohledně emoční inteligence a stále častějšího prožívání stresu, ať už v práci či v osobním životě. Cílem práce bylo zjistit souvislost emoční inteligence s věkem a délkou praxe, souvislost copingových strategií na délce praxe a věku a závislost emoční inteligence a strategií zvládání zátěžových situací u pracovníků vězeňské služby.

Diplomová práce byla rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické. V první kapitole teoretické části byly vymezeny definice stresu, jednotlivé přístupy a hlavní autoři zabývající se tématem stresu a copingu. Dále byly podrobněji prozkoumány copingové strategie a nejpoužívanější metody zjišťující strategie zvládání stresu.

Druhá kapitola byla zaměřena na syndrom vyhoření. Byly popsány různé definice burnout syndromu a následně obecné a osobnostní rizikové faktory jeho vzniku. Dále byly podrobně představeny jednotlivé příznaky, podle kterých lze syndrom vyhoření u jedince rozpoznat a na základě kterých se dá rozlišit od ostatních poruch, osobnostních charakteristik či nedostatků.

Třetí kapitola se zabývala tématem emoční inteligence. I v této kapitole byly nejprve představeny definice, ze kterých vycházejí výzkumné metody. Dále byly charakterizovány základní modely od jednotlivých autorů a porovnány mezi sebou. V poslední části kapitoly byly prezentovány možnosti měření emoční inteligence, jejich rozdělení a rozdíly mezi nimi.

Další kapitola byla zaměřena na relevantní výzkumy v oblastech emoční inteligence a copingových strategií u vězeňských dozorců.

Pátá kapitola se zabývala osobností vězeňského dozorce. Nejprve byly představeny požadavky při přijímacím řízení, poté byly popsány osobnostní charakteristiky zájemce o tuto profesi a v poslední části této kapitoly byla uvedena náplň práce dozorce u vězeňské služby.

Empirická část byla zaměřena na kvantitativní výzkum týkající se strategií zvládání stresu a emoční inteligencí.

V první části byl charakterizován výzkumný vzorek. Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 82 osob pracujících jako vězeňští dozorcí u Vězeňské služby ČR. Dále byly představeny výsledky Spearmanova korelačního koeficientu při určování závislosti mezi výsledky dotazníku SEIS a věkem a délkou praxe dozorců. Závislost mezi těmito proměnnými se nepotvrdila, stejně jako při zjišťování souvislosti mezi SVF 78 a věkem a délkou praxe. Ani při výpočtu korelace mezi emoční inteligencí a pozitivními strategiemi zvládání stresu nevyšly výsledky signifikantně.

Na základě realizovaného výzkumu byla přijata alternativní hypotéza o závislosti emoční inteligence a negativních strategií zvládání stresu. Stejně tak byl zjištěn signifikantní rozdíl při zjišťování rozdílu používání negativních copingových strategií u běžné populace a respondentů účastnících se výzkumného šetření v rámci této práce.

Tato diplomová práce přispěla k podrobnějšímu zkoumání emoční inteligence a strategií zvládání stresu u vězeňských dozorců a jejich vzájemnému vztahu. Nebyly zjištěny souvislosti mezi výsledky dotazníků a věkem a pohlavím těchto respondentů, ovšem bylo by zajímavé dále pokračovat ve výzkumu longitudinální studií, kdy by se zjišťovaly změny v těchto oblastech u konkrétních jedinců. Dále by bylo zajímavé porovnat EI a SZS společně s dalšími faktory a oblastmi-např. LOC, self-efficacy, finanční ohodnocení, spokojenost v práci apod. Také by bylo možné realizovat výzkumné šetření i u jiných rizikových profesních skupin – policisté, hasiči atd. na základě těchto zkumů by se daly výsledky porovnat mezi sebou a zjistit, zda se tyto skupiny liší v copingových strategiích či emoční inteligenci. Na základě těchto výsledků by šlo eventuálně provést různá školení a workshopy na téma EI a SZS.

Hlavním cílem empirické části bylo zmapování závislostí výsledků z dotazníků SEIS a SVF 78 na délce praxe a věku, dále zjištění korelace mezi dotazníkem SEIS a SVF 78 a porovnání výsledků SVF 78 s normami české populace. V těchto bodech byl tedy hlavní cíl práce naplněn.

Seznam použité literatury

- Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping and development: An integrative perspective*. New York: The Guilford press.
- Antonovsky, A. (1987). *Health, Stress and coping*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Atkinson, R. L. (2003). *Psychologie*. Praha: Portál.
- Balaščíková, V., Blatný M. (2003). *Determinanty výběru strategií zvládání zátěže: osobnost, vnímání situace, sebepojetí*. Brno: Psychologický ústav AVC.
- Bar – On, R. (1997). *Baron Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Baštecká, B., Goldmann, P. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál.
- Baumann, M. R., Gohm, C. L., & Bonner, B. L. (2011). Phased Training for High-Reliability Occupations: Live-Fire Exercises for Civilian Firefighters. *Human Factors*, 53(5), 548-557.
- Biedermannová, E., Indra, V. & Zemanová, V. (2006). Posuzování osobnostní způsobilosti uchazečů o přijetí k vězeňské službě České republiky. *Psychológia práce a organizácie: Zborník príspevkov*. Košice: Spoločenskovedný ústav SAV.
- Boyatzis, R., Goleman, D., & Rhee. (1999). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competencie Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, pp. 343-362.
- Brackett, M. & Salovey, P. (2006). *Measuring Emotional Intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. *Psicothema*(18), pp. 34-41.
- Bradberry, T. & Greaves, J. (2013). *Emoční inteligence*. Brno: BizBooks.
- Cannon, W. B. (2014). *Moudrost těla*. Hodkovičky [i. E. Praha]: Pragma.

- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, C. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), pp. 267-283.
- Connor-Smith, J. K., & Flachsbart, C. (2007). Relations Between Personality and Coping: A Meta-Analysis. *Journal Of Personality & Social Psychology*, 93(6), 1080-1107.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4, 5-13.
- Dawda, D. & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.
- Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990). "Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation." *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), pp. 844-854.
- Freudová, A. (2006). *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál.
- Gardner, H. (1999). *Dimenze myšlení: Teorie rozmanitých inteligencí*. Praha: Portál.
- Goleman, D. (1997). *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, s. r. o.
- Gottlieb, B. (2000). Selecting and Planning Support Interventions. In Cohen, S., Underwood, L., Gottlieb, B. (Eds.). *Social Support Measurement and Intervention*. London: Oxford University Press, 195-220.
- Grün, A. (2014). *Vyhoření: Jak rozprout vlastní energii*. Praha: Portál.
- Hladký, A. (1993). *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha: Karolium.
- Janke, W. & Erdmann, G. (2002). *Strategie zvládání stresu SVF 78*. Gottingen: Hogrefe.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Hooper, G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12, 195-214.

- Kebza, B. (2011). *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: PEF ČZU.
- Kliment, P. (2014). *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: FF UPOL.
- Krásová, K. (2009). *Souvislost mezi hardiness, ostatními salutoprotektivními faktory osobnosti a subjektivním prožíváním stresu u pracovníků Vězeňské služby*. (Diplomová práce). Masarykova univerzita, Brno [cit. 2015-11-19]. Dostupný z: http://is.muni.cz/th/108983/ff_m/?lang=en
- Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada.
- Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Machač, M., Macháčová, H. & Hoskovec, J. (1988). *Emoce a výkonnost*. Praha: SPN.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence mens traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267 -298.
- Mayerová, M. (1997). *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada Publishing.
- Mikšík, O. (2002). *Psychologické teorie osobnosti*. Praha: Karolinum.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (2003). *Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů*. [cit. 2015-11-19]. Dostupný z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z361_2003o
- Nakonečný, M. (1997). *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia.
- Nakonečný, M. (2009). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.

- Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. *Emotional intelligence: An international handbook*, 181-201.
- Petrides, K. V. & Furnham, A. (2003). Trait Emotional Intelligence: Behavioural validation in two studies of trait on recognition and reactivity to mood induction. *European Journal of personality*, 17, 39-57.
- Petrides, K. V. (2009). *Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue)*. London: London Psychometric Laboratory.
- Pletzer, M. (2009). *Emoční inteligence*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Resurrección, D. M., Salquero, J. M. & Ruiz-Aranda, D. (2014). Emotional Intelligence and psychological maladjustment in adolescence: A systematic review. *Journal of Adolescence*, 37(4), pp. 461-472.
- Rotter, J. (1966). Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80, 1-28.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. University of New Hampshire [online].[cit.2015-10-10]. Dostupný z :
http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf
- Salovey, P., Mayer, J., Caruso, D., & Sitarenios, G. (1997). Emotional Intelligence as a Standard Intelligence. *Emotion*, 1(3). New York: Basic Books.
- Salovey, P., Mayer, J., & Caruso, D. (2002). The Positive Psychology of Emotional Intelligence. In C.R. Snyder & S.J. Lopez, *Handbook of Positive Psychology* (pp. 159-172). Oxford: Oxford University Press.
- Selye, H. (1966). *Život a stres*. Bratislava: Obzor.

- Schaefer, C., Coyne, J. C., Lazarus, R.S. (1981). The Health-Related Functions of Social Support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 381 – 406.
- Schaufeli, W. B. & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional Officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Schulze, R., & Roberts, R. Eds. (2007). *Emoční inteligence: Přehled základních přístupů a aplikací*. Praha: Portál.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, L., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, C., & Dornheim, L. (1998). Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*(25), pp. 167-177.
- Slaměnik, I. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada.
- Slaski, M. & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 19(4), 233-239.
- Stuchlíková, I. (2002). *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál.
- Stock, Ch. (2010). *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing.
- Škopec, J. (2005). Osobnostní profil uchazečů o práci ve Vězeňské službě. *České vězeňství*, 13(3), 16-17.
- Švancara, J. (2003). *Strategie zvládání stresu - SVF 78*. Příručka. Praha: Testcentrum.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Psychological Reports*, 88, 353-364.
- Výrost, J. & Slaměnik, I. (2001). *Aplikovaná sociální psychologie*. Praha: Grada.
- Wilding, C. (2010). *Emoční inteligence: Vliv emocí na osobní a profesní úspěch*. Praha: GRADA Publishing, a.s.

Willebrand, M. (2006). Coping with Physical Trauma: Development of a Specific Coping Instrument. In A. Columbus (Eds.), *Advances in Psychology Research* (pp.105-125). New York: Nova Science Publishers.

Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13, 243-274.

<http://www.vscr.cz/veznice-olomouc-43/o-nas-1601/organizacni-struktura-251/cinnost-jednotlivych-oddeleni-a-referatu/> [cit. 2015-11-19]

Přílohy 1 - Dotazníky

Dotazník SEIS

Vyjádřete Váš názor na každé z následujících tvrzení podle intenzity Vašeho souhlasu nebo nesouhlasu s ním. Nepřemýšlejte dlouho nad významem tvrzení. Neexistují žádné správné ani nesprávné odpovědi. Odpovídejte na každý z výroků vepsáním písmena x do kroužku patřícímu jedné z pěti možností.

1 = nesouhlasím 2 = spíše nesouhlasím 3 = nevím 4 = spíše souhlasím 5 = souhlasím

		1	2	3	4	5
1.	Rozeznám, kdy můžu říct druhým o svých osobních problémech.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Když se setkávám s překážkami, připomenu si, jak jsem čelil/a podobným těžkostem a překonal/a jsem je.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Ve všeobecnosti očekávám neúspěch, když zkouším něco nového.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Moje nálada má malý vliv na to, jakým způsobem řeším problémy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Jiní lidé pokládají za lehké svěřit se mi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Pokládám za těžké porozumět tomu, co neverbálně (mimikou, gesty a pod.) vyjadřují jiní lidé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Některé z důležitých událostí mého života mě vedly k přehodnocení, co je a co není důležité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	Někdy neumím posoudit, jestli člověk, se kterým mluvím, hovoří vážně nebo žertuje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	Když se moje nálada mění, vidím nové možnosti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	Emoce nemají velký vliv na kvalitu mého života.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	Uvědomuji si emoce, které prožívám.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	Ve všeobecnosti neočekávám, že se budou dít dobré věci.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	Když se snažím vyřešit nějaký problém ve svém životě, považuji za prospěšné, když je to možné, přistoupit k němu bez emocí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	Preferuji podržet si své emoce v soukromí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.	Když prožívám pozitivní cit, vím, jak si ho udržet co nejdéle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	Zařizuji události tak, aby dělaly radost jiným.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	Dost často nesprávně chápu, co se odehrává v sociálních situacích.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	Vyhledávám aktivity, které mě dělají šťastným/ou.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	Jsem si vědom/a, jak se neverbálně projevuji při komunikování s jinými.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	Málo se zajímám o to, jaký dojem dělám na druhé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	Když jsem pozitivně naladě/a, je pro mě lehké řešit problémy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	Mám sklon nesprávně chápat výrazy tváře jiných lidí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.	Nevěřím, že mé emoce mi pomáhají při zrodu nových nápadů.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	Často nevím, proč se mé emoce mění.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.	Nemyslím si, že mi pozitivní nálada pomůže při hledání nových myšlenek.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.	Považuji za těžké ovládat své emoce.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.	Lehce rozpoznám emoce, které prožívám.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.	Lidé mi říkají, že se se mnou těžko mluví.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29.	Motivuji se představou dobrého výsledku úkolů, kterými se zabývám.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.	Pochválím druhé, když udělají něco dobře.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31.	Jsem si vědom/a toho, co lidé ve styku s jinými vyjadřují neverbálně (mimikou, gesty).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.	Když mi někdo vypráví o důležité události ze svého života, většinou se cítím tak, jako kdybych událost prožil/a sám/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33.	Když cítím změnu prožívaných emocí, napadají mě nové myšlenky.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34.	Emoce nehrají podstatnou roli v tom, jak řeším problémy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35.	Když čelím nějaké výzvě, vzdávám se, protože jsem přesvědčen/a, že selžu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36.	Umím poznat, co jiní lidé cítí, už při pohledu na ně.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37.	Pomáhám lidem, aby se cítili lépe, když jsou na tom špatně.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38.	Využívám dobré naladění, které mi pomáhá bojovat s překážkami.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39.	Je těžké říct, jak se někdo cítí, jenom podle tónu jeho hlasu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40.	Je pro mě nelehké porozumět, proč se lidi cítí právě tak, jak se cítí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41.	Pokládám za těžké vytvářet blízká přátelství.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dotazník Strategie zvládání stresu – SVF 78

DOTAZNÍK

SVF 78

Wilhelm Janke, Gisela Erdmannová

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

KABINET DIAGNOSTICKÝCH POMŮCEK

KATEDRA PSYCHOLOGIE UK FF

110 00 Praha 1, Celetná 20, tel. (02) 24491606

lg 50/04 (2)

Jméno:

Věk: Pohlaví: ☐ muž ☐ žena

Povolání:

Datum:

Pokyny ke zpracování dotazníku:

Dotazník obsahuje řadu výroků – způsobů, jak člověk může reagovat v situacích, kdy je něčím nebo někým poškozen, vnitřně rozrušen, nebo vyveden z míry.

Přečtěte si, prosím, každý výrok a uveďte, nakolik odpovídá Vašemu způsobu reagování. Svou odpověď označte přeškrtnutím (křížkem **x**) zvoleného čísla na škále od **0 (vůbec ne)**, po **4 (velmi pravděpodobně)**:

vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
0	1	2	3	4

Příklad:

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry

... zajdu navštívit dobré přátele nebo známé

vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
0	1	2	3	4
			x	

V tomto případě je označeno číslo **3 (pravděpodobně)**. To znamená, že „navštívit dobré přátele nebo známé“ pravděpodobně odpovídá Vašemu způsobu reagování v této situaci.

Nevynechejte, prosím, žádný z uvedených výroků a při váhání se přikloňte vždy k vyjádření, které Vás nejlépe vystihuje.

Pokud omylem označíte jinou odpověď a chcete se opravit, označte křížkem **x** správnou odpověď a navíc ji i výrazně podtrhněte.

Pracujte plynule, ale pečlivě; nezdržujte se příliš u jednotlivých výroků. Ověřte prosím, zda jste vyplnil(a) údaje o Vás a začněte vyplňovat dotazník.

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...

	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
1) ... snažím se soustředit své myšlenky na něco jiného	0	1	2	3	4
2) ... řeknu si, že se nedám vyvést z míry	0	1	2	3	4
3) ... snažím se, aby mě někdo jiný při řešení podpořil	0	1	2	3	4
4) ... cítím se nějak bezmocný(-á)	0	1	2	3	4
5) ... řeknu si, že si nemám co vyčítat	0	1	2	3	4
6) ... nemohu dlouhou dobu myslet na nic jiného	0	1	2	3	4
7) ... ptám se, co jsem už zase udělal(a) špatně	0	1	2	3	4
8) ... promyslím přesně své další jednání	0	1	2	3	4
9) ... mám tendenci od toho utéct	0	1	2	3	4
10) ... řeknu si, že to vydržím	0	1	2	3	4
11) ... vyhnu se napříště takovým situacím	0	1	2	3	4
12) ... vyrovnám se s tím rychleji než ostatní	0	1	2	3	4
13) ... snažím se ujasnit si všechny detaily situace	0	1	2	3	4
14) ... přejdu k nějaké jiné činnosti	0	1	2	3	4
15) ... požádám někoho o radu, jak bych měl(a) postupovat	0	1	2	3	4
16) ... sním něco dobrého	0	1	2	3	4
17) ... pak o tom přemyslím znovu a znovu	0	1	2	3	4
18) ... řeknu si: „co možná pryč od toho“	0	1	2	3	4
19) ... mám špatné svědomí	0	1	2	3	4
20) ... řeknu si: „musíš se sebrat“	0	1	2	3	4
21) ... řeknu si, že si přece nemusím dělat výčitky svědomí	0	1	2	3	4
22) ... příště se hned při prvních náznacích vyhnu takovým situacím	0	1	2	3	4
23) ... mám tendenci hned ustoupit	0	1	2	3	4
24) ... jsem sám (sama) se sebou nespokojen(a)	0	1	2	3	4
25) ... podívám se na něco pěkného v televizi	0	1	2	3	4
26) ... myslím si: „jen se nedat odradit“	0	1	2	3	4
27) ... prostě musím s někým o tom hovořit	0	1	2	3	4

DOTAZNÍK

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
28) ... přepadají mne myšlenky na útěk	0	1	2	3	4
29) ... udělám vše, abych odstranil(a) příčinu	0	1	2	3	4
30) ... jsem rád(a), že nejsem tak přecitlivělý(-á) jako druzí	0	1	2	3	4
31) ... zabývám se pak ještě dlouho touto situací	0	1	2	3	4
32) ... dělám něco, co mě od toho odvádí	0	1	2	3	4
33) ... umiňuji si, že se příště takovým situacím vyhnu	0	1	2	3	4
34) ... snažím se potlačit své vzrušení	0	1	2	3	4
35) ... řeknu si, že za to nemohu	0	1	2	3	4
36) ... řeknu si, že druzí by to tak snadno nestrávili	0	1	2	3	4
37) ... dělám si výčitky	0	1	2	3	4
38) ... řeknu si: „nesmíš to v žádném případě vzdát“	0	1	2	3	4
39) ... nevím, jak bych mohl(a) takové situaci čelit	0	1	2	3	4
40) ... udělám něco dobrého pro sebe	0	1	2	3	4
41) ... pouze si přeji, abych z této situace co nejrychleji vyvázl(a)	0	1	2	3	4
42) ... požádám někoho o pomoc	0	1	2	3	4
43) ... vytvořím si plán, jak mohu tyto nesnáze odstranit	0	1	2	3	4
44) ... myslím si, že já za tu situaci nezodpovídám	0	1	2	3	4
45) ... říkám si: „jen se nedat zbavit odvahy“	0	1	2	3	4
46) ... myslím si, že bych se nechtěl(a) v budoucnu dostat do takové situace	0	1	2	3	4
47) ... nejde mně ta situace dlouho z hlavy	0	1	2	3	4
48) ... snažím se, abych si zachoval(a) pevný postoj	0	1	2	3	4
49) ... všechno se mně zdá tak beznadějně	0	1	2	3	4
50) ... vrhnu se do práce	0	1	2	3	4
51) ... řeknu si, že to nakonec byla moje chyba	0	1	2	3	4
52) ... lépe se kontrolojuji než druzí v téže situaci	0	1	2	3	4
53) ... koupím si něco, co už jsem dlouho chtěl(a) mít	0	1	2	3	4
54) ... obvykle se mně všechno zdá nesmyslné	0	1	2	3	4

Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry ...	vůbec ne	spíše ne	možná	pravděpodobně	velmi pravděpodobně
55) ... ujasním si, že mám možnosti situaci zvládnout	0	1	2	3	4
56) ... myslím si, že na tom nemám vinu	0	1	2	3	4
57) ... potřebuji k tomu slyšet mínění někoho jiného	0	1	2	3	4
58) ... snažím se o kontrolu svého chování	0	1	2	3	4
59) ... pokouším se vymanit se ze vzniklé situace	0	1	2	3	4
60) ... v myšlenkách si pak situaci znovu a znovu přehrávám	0	1	2	3	4
61) ... aktivně se snažím situaci změnit	0	1	2	3	4
62) ... řeknu si: „dokážeš se s tím vypořádat“	0	1	2	3	4
63) ... přece se zase uklidním rychleji než ostatní	0	1	2	3	4
64) ... dbám na to, aby příště k takovým situacím vůbec nedocházelo	0	1	2	3	4
65) ... hledám něco, co by mě mohlo potěšit	0	1	2	3	4
66) ... snažím se od toho odpoutat pozornost	0	1	2	3	4
67) ... hledám vinu sám (sama) u sebe	0	1	2	3	4
68) ... snažím se s někým o problému hovořit	0	1	2	3	4
69) ... prostě se pak nemohu zbavit myšlenek na tuto situaci	0	1	2	3	4
70) ... myslím si, že k tomu nedošlo mou vinou	0	1	2	3	4
71) ... řeknu si, že se nesmím dát vyvést z klidu	0	1	2	3	4
72) ... splním si nějaké dlouho vytoužené přání	0	1	2	3	4
73) ... беру to lehčeji než jiní ve stejné situaci	0	1	2	3	4
74) ... nějak se od toho odpoutám	0	1	2	3	4
75) ... mám sklon rezignovat	0	1	2	3	4
76) ... snažím se přesně si ujasnit důvody, které k situaci vedly	0	1	2	3	4
77) ... uvažuji, jak se mohu příště vyhnout takovým situacím	0	1	2	3	4
78) ... nejraději bych od toho jednoduše utekl(a)	0	1	2	3	4

Přílohy 2 - Tabulky

Korelace SEIS a věku

Correlations			Věk	HS_SEIS
Spearman's rho	Věk	Correlation Coefficient	1,000	-,170
		Sig. (2-tailed)	.	,127
		N	82	82
	HS_SEIS	Correlation Coefficient	-,170	1,000
		Sig. (2-tailed)	,127	.
		N	82	82

Korelace SEIS a délky praxe

Correlations			HS_SEIS	Délka praxe
Spearman's rho	HS_SEIS	Correlation Coefficient	1,000	-,143
		Sig. (2-tailed)	.	,199
		N	82	82
	Délka praxe	Correlation Coefficient	-,143	1,000
		Sig. (2-tailed)	,199	.
		N	82	82

Korelace věku a SVF 78

			Correlations					
			Věk	POZ	POZ_1	POZ_2	POZ_3	NEG
Spearman's rho	Věk	Correlation	1,000	,007	,066	,141	-,069	,090
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	.	,952	,555	,208	,539	,422
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ	Correlation	,007	1,000	,470**	,525**	,789**	,088
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,952	.	,000	,000	,000	,431
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_1	Correlation	,066	,470**	1,000	,081	,107	-,128
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,555	,000	.	,471	,340	,250
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_2	Correlation	,141	,525**	,081	1,000	,124	,195
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,208	,000	,471	.	,266	,080
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_3	Correlation	-,069	,789**	,107	,124	1,000	,120
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,539	,000	,340	,266	.	,283
		N	82	82	82	82	82	82
	NEG	Correlation	,090	,088	-,128	,195	,120	1,000
		Coefficient						
		Sig. (2-tailed)	,422	,431	,250	,080	,283	.
		N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelace délky praxe a SVF 78

			Correlations					Délka praxe
			POZ	POZ_1	POZ_2	POZ_3	NEG	
Spearman's rho	POZ	Correlation Coefficient	1,000	,470**	,525**	,789**	,088	,006
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,431	,958
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_1	Correlation Coefficient	,470**	1,000	,081	,107	-,128	,080
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,471	,340	,250	,474
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_2	Correlation Coefficient	,525**	,081	1,000	,124	,195	,115
		Sig. (2-tailed)	,000	,471	.	,266	,080	,303
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_3	Correlation Coefficient	,789**	,107	,124	1,000	,120	-,104
		Sig. (2-tailed)	,000	,340	,266	.	,283	,352
		N	82	82	82	82	82	82
	NEG	Correlation Coefficient	,088	-,128	,195	,120	1,000	,135
		Sig. (2-tailed)	,431	,250	,080	,283	.	,226
		N	82	82	82	82	82	82
	Délka praxe	Correlation Coefficient	,006	,080	,115	-,104	,135	1,000
		Sig. (2-tailed)	,958	,474	,303	,352	,226	.
		N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Výsledky T-testů u SVF 78 – pozitivní a negativní strategie

One-Sample Test

	Test Value = 50					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
T_skor_POZ	1,566	81	,121	,84146	-,2274	1,9104

One-Sample Test

	Test Value = 50					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
T_skor_NEG	2,921	81	,005	1,98780	,6336	3,3421

Korelace SEIS a SVF 78

			Correlations					
			POZ	POZ_1	POZ_2	POZ_3	NEG	HS_SEIS
Spearman's rho	POZ	Correlation Coefficient	1,000	,470**	,525**	,789**	,088	,088
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,431	,432
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_1	Correlation Coefficient	,470**	1,000	,081	,107	-,128	,134
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,471	,340	,250	,231
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_2	Correlation Coefficient	,525**	,081	1,000	,124	,195	-,133
		Sig. (2-tailed)	,000	,471	.	,266	,080	,233
		N	82	82	82	82	82	82
	POZ_3	Correlation Coefficient	,789**	,107	,124	1,000	,120	,161
		Sig. (2-tailed)	,000	,340	,266	.	,283	,150
		N	82	82	82	82	82	82
	NEG	Correlation Coefficient	,088	-,128	,195	,120	1,000	,244*
		Sig. (2-tailed)	,431	,250	,080	,283	.	,027
		N	82	82	82	82	82	82
	HS_SEIS	Correlation Coefficient	,088	,134	-,133	,161	,244*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,432	,231	,233	,150	,027	.
		N	82	82	82	82	82	82

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).